

Universidad de Huánuco

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**



TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA
OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA – INPE 2018.**

Para Optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

TESISTA

Bach. LUJÁN CANDUELAS, Elizabeth Judith

ASESOR

Mg. SOTO ESPEJO, Simeón

Huánuco - Perú

2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:20 horas del día 17 del mes de Julio del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún

(Presidente)

Lic. Diana Huerto Orizano

(Secretaria)

Ing. Cecilia del Pilar Rivera López

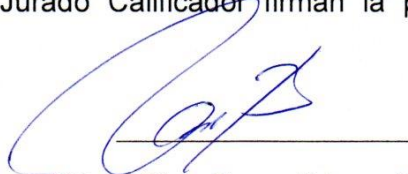
(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1043-2018-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA-INPE 2018"**, presentado por el (la) Bachiller **LUJÁN CANDUELAS, Elizabeth Judith**; para optar el título Profesional de **Lic. Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobada con el calificativo cuantitativo de 15 (quince) y cualitativo de bueno (Art.45).

Siendo las 16:40 horas del día 17 del mes de Julio del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



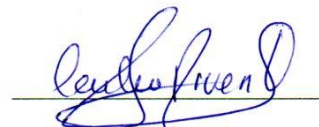
Mtro. William Giovanni Linares Beraún

PRESIDENTE (A)



Lic. Diana Huerto Orizano

SECRETARIO (A)



Ing. Cecilia del Pilar Rivera López

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por guiar mis pasos en este camino académico profesional y personal.

A mi hijo Tiago, quien es mi fuente de motivación e inspiración.

A mis padres Fausto y Judith, a mi hermanos Mario y Silvia, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, siendo mi principal apoyo en todo momento de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

- A los docentes y a mis compañeros de clase, de quienes he aprendido bastante, no sólo en el campo académico sino también en el ámbito de relaciones interpersonales.
- A mi Asesor, quien con sus sugerencias y aportes me han permitido orientar el trabajo de investigación hacia su culminación.
- Al personal que labora en la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018, sin quienes no hubiéramos podido obtener la información elemental para la misma.
- A mis familiares que me han acompañado en esta aventura y proceso de formación académica, motivándome a culminar mis metas

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	xi
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Descripción del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Objetivo general	15
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.5. Limitaciones de la investigación.....	17
1.6. Viabilidad de la investigación.....	17
CAPITULO II	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Bases Teóricas.....	19
2.3. Definiciones Conceptuales.....	43
2.4. Hipótesis.....	47
2.5. Sistema de Variables.....	48
2.6. Operacionalización de Variables.....	48
CAPITULO III.....	49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
Tipo de Investigación: Investigación aplicada.	50
3.2. Población y Muestra.....	51
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	55
CAPITULO IV.....	56

RESULTADOS	56
4.1. Procesamiento de datos	56
CAPITULO V.....	
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	85
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES.....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS	94

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación, tiene como objetivo general: determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018. Los objetivos específicos son: Analizar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018. Analizar la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018. Determinar la relación de la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018. Así mismo se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018? Se identificó los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la planificación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE.2018?, ¿Cuál es la relación de la organización y la satisfacción laboral en la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE.2018?, ¿Cómo se relaciona la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE.2018?

La investigación que se realizó en la tesis es de tipo descriptivo y correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación entre las variables: la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE.

Se aplicó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,716 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a 37 trabajadores, los cuales vienen laborando en la institución; entre los meses de enero y agosto del año 2018. En relación al instrumento de recolección de datos; se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de gestión administrativa estuvo compuesto por 6 ítems, con una amplitud de escala de Likert y la satisfacción labora 10 ítems, haciendo un total de 16 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas; según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0,716, para el cuestionario, por tanto, son fiables y consistentes.

ABSTRACT

In this research work, has as a general objective: Determine the relationship between administrative management and job satisfaction of workers in the Administrative Office Oriente Pucallpa Regional Office - INPE. 2018. The specific objectives are: Analyze the relationship between planning and job satisfaction of the employees of the Administrative Office Oriente Pucallpa Regional Office - INPE. 2018. Analyze the relationship between the organization and the job satisfaction of the workers of the Administrative Office Oriente Pucallpa Regional Office - INPE. 2018. Determine the relationship of the management and job satisfaction of the workers of the Administrative Office Oriente Pucallpa Regional Office - INPE. 2018. Likewise, the general problem was formulated: What is the relationship of administrative management with the job satisfaction of the workers of the Administrative Office Oriente Pucallpa Regional Office - INPE.2018? The specific problems were identified: How is the planning and job satisfaction related to the workers of the Administrative Office Oriente Pucallpa Regional Office - INPE.2018?, What is the relationship of the organization and job satisfaction in the Administrative Office Regional Oriente Pucallpa - INPE.2018?, How is the management and job satisfaction related to the workers of the Administrative Office Oriente Pucallpa Regional Office - INPE.2018?

The research that was carried out in the thesis is descriptive and correlational, because it aims to measure the degree of relationship between the variables: administrative management and job satisfaction of the employees of the Administrative Office Oriente Pucallpa Regional Office - INPE.

The Spearman coefficient of relationship was applied, in which a value of 0.716 is observed which means that there is a high positive correlation, and with respect to the value of "sig." A result of 0.000 was obtained, which is less than 0.05 (level of significance), therefore, there is a significant relationship between administrative management and job satisfaction of the employees of the Administrative Office Oriente Pucallpa Regional Office - INPE. 2018

To obtain the information, an opinion survey was applied to 37 workers, who have been working in the institution; between the months of January and August of the year 2018. In relation to the instrument of data collection; A questionnaire was applied for each variable. The administrative management questionnaire was composed of 6 items, with a scale of Likert scale and job satisfaction 10 items, making a total of 16 items. The validity and reliability of the instrument were performed; according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were 0.716, for the questionnaire, therefore, they are reliable and consistent

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación relacionado a la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018, tiene como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre estas dos variables. A través de esta investigación se pretende, contribuir a mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE; para que al talento humano se le considere como algo único y primordial en el desarrollo de la institución.

El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos.

En el primer capítulo, se encuentra el problema de la investigación que se ha elaborado en base las investigaciones, se ha tomado datos de muchas técnicas mediante una observación directa de la realidad y la experiencia nos servirán para realizar el trabajo práctico. El Primer Capítulo se trata de los temas: planteamiento del problema, contextualización, análisis crítico, interrogantes, delimitación, justificación, objetivos: general y específicos e hipótesis.

El Segundo Capítulo trata del marco teórico, antecedentes del problema, fundamentación filosófica, fundamentación técnica, categorías fundamentales, señalamiento de variables de la investigación y teorías sobre el tema.

El Tercer Capítulo sobre los temas: metodología, la forma de investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.

El Cuarto Capítulo es la presentación de resultados y aborda los siguientes temas: análisis e interpretación de resultados, verificación de hipótesis.

El Capítulo Quinto: la discusión de resultados a base los resultados, antecedentes, teorías e comprobación de la hipótesis general.

Conclusiones y sugerencias, que están redactadas a base de los objetivos planteados.

Esperando que el presente humilde trabajo de investigación sirva de base para posteriores estudios referidos a la materia.

Antes de invitar al lector a introducirse en esta investigación, quisiera agradecer a todos y a cada uno de los que ofrecieron su tiempo y sus relatos para la construcción del proceso investigativo que están a punto de conocer.

La investigadora

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

A nivel internacional, la satisfacción laboral de los trabajadores que integran las organizaciones públicas y privadas influye para que el personal logre los objetivos organizacionales. La satisfacción del trabajador siempre ha sido un tema importante para los directivos, uno de los problemas más relevantes dentro de la empresa, ya que la falta de motivación provoca que el personal no se esfuerce en el trabajo, evite su lugar de trabajo y a la menor oportunidad deje la organización. En el ámbito laboral es importante saber lo que estimula la acción humana, ya que, mediante el manejo de la motivación u otros estímulos, los directivos podrán hacer que una organización funcione de una forma adecuada y cuente con personal satisfecho en el trabajo. Por ello, la importancia de conocer el grado o nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores.

La gestión administrativa es definida como el conjunto de procedimientos de gestión que se lleva a cabo en 4 fases o etapas, planificación, organización dirección y control. La importancia de cada etapa depende de la precedente, es así que las organizaciones exitosas, lo serán cuando su gestión administrativa sea coherente con la estrategia de la organización, así como eficaz y eficiente. No hay que olvidar que la gestión administrativa se ha llevado a cabo por el personal operativo y ejecutivo de una organización, personal que en la medida que se encuentre satisfecho con las labores que realiza y con su entorno de trabajo, cumplirá de manera eficaz y eficiente con sus labores.

En el Perú, las instituciones enfrentan un contexto radicalmente cambiante para la fuerza de trabajo, el lugar de trabajo y el mundo del trabajo. Las instituciones se deben concentrar para una mejor organización, gestión, desarrollo y alineación de personas en el trabajo. Las brechas entre la tecnología, los trabajadores, las empresas y las políticas públicas están creando una oportunidad única para que los

departamentos del talento humano ayuden a los líderes y empresas a adaptarse a la tecnología, ayudar a las personas a adaptarse a los nuevos modelos de trabajo y carreras, así como a la empresa en su conjunto a adaptarse. En la actualidad, el capital humano es la estrella del equipo en el partido del desarrollo empresarial. El papel moderno de la gestión vendría a ser el que alimenta a los puntales de la tecnología y la innovación. Es evidente que la condición necesaria para la buena performance tecnológica e innovadora es la calidad de las instituciones públicas y privadas.

A nivel local, en este sentido, se realiza la presente investigación tratando de conocer el nivel actual de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018, un centro penitenciario, para que sus directivos, puedan conocer el impulso que conlleva al personal de no permanecer en sus puestos de trabajo. Esta institución carece de una gestión institucional ágil y moderna ya que aparato administrativo heredado es burocrático, así mismo en esta institución no existe un sistema de incentivos para los trabajadores, los directivos no tienen liderazgo, la institución no se dedica en capacitar a su personal, en el centro de trabajo no existe una comunicación asertiva. Asimismo, en las condiciones de trabajo, existe un ambiente de trabajo muy hastío, no existe relaciones laborales, el desarrollo profesional no es impulsado, no existe un sistema de trabajo coordinado. En cuanto a los aspectos salariales, los trabajadores no se sienten contentos.

También, para conocer el porqué, no se logra contar con jefes capaces de liderar al personal a su cargo hacia el logro de las metas institucionales; así se evitaría, las quejas y reclamos, y sobre todo la insatisfacción laboral. Por ello, se mueve y se contrata personal con el objetivo de lograr las metas, ocasionando a la institución grandes desembolsos económicos; pero el resultado es casi siempre lo mismo, desalentador.

A consecuencia de ello, la imagen institucional se podría deteriorar y las quejas de los usuarios externos no se dejarían de esperar. Además, la razón de ser de esta escuela son sus dos clientes fundamentales, el

primer cliente e importante son sus colaboradores o trabajadores, como queramos llamarlos; y el segundo los usuarios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE.2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la planificación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE.2018?
- ¿Cuál es la relación de la organización y la satisfacción laboral en la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE.2018?
- ¿Cómo se relaciona la dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE.2018?

1.3. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

1.3.1. Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.
- Analizar la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.
- Determinar la relación de la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

1.4. Justificación de la investigación

- **Justificación Teórica**

El presente trabajo de investigación utilizó la teoría existente de la satisfacción laboral para identificar las características y elementos de las mismas para ampliar, contrastar y finalmente ser verificados en la realidad conforme avance el desarrollo de esta investigación. Se extrajo las conclusiones más importantes de los antecedentes de investigación que sean pertinentes con la variable en estudio y así ampliar el modelo teórico de la satisfacción laboral.

- **Justificación Metodológica**

La tesis emplea métodos científicos validados académicamente, partiendo por el inductivo al deductivo, siendo la observación el método que complementa con la información que se desea obtener.

- **Justificación Práctica**

El resultado del presente trabajo de investigación pretende hacer incidencia en el real desarrollo de las actividades de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018, haciendo énfasis en ¿cómo mejorar la satisfacción laboral?, y a través de esta, el clima organizacional y la eficiencia de las labores administrativas por medio de la identificación del nivel de Satisfacción Laboral en la escuela. Pretende a través de la aplicación práctica del modelo de la satisfacción laboral orientada al cliente efectivamente modificar la conducta de los funcionarios y que estos se sientan dentro de un clima organizacional agradable que aliente el desarrollo de sus mejores capacidades.

Un verdadero y adecuado desarrollo de la satisfacción laboral, permitiría crear equilibrio entre el personal administrativo y el público en general que requiere de sus servicios, por lo que la brecha entre ellos quedaría cerrada y se desarrollarían climas de trabajos agradables que permitirían enlazar las necesidades de la organización con las necesidades del trabajador sin dejar de lado la motivación y por ende la satisfacción laboral, por lo que el desempeño de estos sería satisfactorio y en donde los mayores beneficiarios serían los

estudiantes que de una u otra forma están relacionados con las actividades que ejecuta la Sede Administrativa de la Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE.

1.5. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones al presente trabajo de investigación son principalmente de tipo de manejo de la información y de las técnicas de procesamiento estadístico.

1.6. Viabilidad de la investigación

La presente tesis de investigación es viable debido a lo siguiente:

- Autorización Institucional
- Apoyo por parte de los trabajadores
- Bibliografía
- Recursos financieros
- Disponibilidad de tiempo, la investigadora dispone de tiempo disponible.
- Se cuenta con asesor disponible y aprobado.
- Experiencia laboral, la tesista labora en la Institución.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Autor: Segundo Fernando Campos Encalada

Título: Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011 propuesta alternativa memoria para optar el grado de doctor de ciencias políticas y sociología.

Universidad: Universidad Complutense de Madrid.

Año: 2015

El tesista llegó a la siguiente conclusión:

- La gestión administrativa está muy relacionada a aspectos como: clima laboral, temas remunerativos y cultura organizacional.
- La gestión administrativa en la biblioteca tiene como características más resaltantes: No se tiene el proceso de planificación bien definido, esto hace que los temas procesos no sean eficientes, El liderazgo no está determinando con claridad es decir existe deficiencias en cuando al proceso de dirección.

Autor: Jaime Saavedra Medrano

Título: Modelo de gestión Administrativa para lograr una ventaja competitiva en la secretaria de Hacienda.

Universidad: Universidad autónoma de México

Año: 2016

El tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- La gestión administrativa debe ser tomado más allá de un concepto teórico, el diseño de una organización, su planificación y el control a las actividades deben estar orientadas a la estrategia de la organización, la alineación a esta es labor de la alta dirección.
- La creación de ventajas competitivas se logran en base a la correcta administración de los factores organizacionales, en un primer momento y antes de pensar en la creación de una ventaja competitiva, debe

asegurarse que la parte operativa de una organización funcione de manera correcta.

- Se ha demostrado que los factores administrativos contribuyen a la creación de una ventaja competitiva en organizaciones públicas.

2.1.2. A nivel nacional

Autor: Janeth del Pilar Calero Mora

Título: Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, tesis para optar el título profesional

Universidad: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Año: 2015

El tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- La presente investigación desarrollada en la Municipalidad Provincial de Huaral, tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto, debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto, expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto.
- La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.
- La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

2.1.3. A nivel Regional

Autor: Milagros Flores Reyes (2017)

Título: Gestión Administrativa y productividad en el hospital de ESSALUD Huánuco, 2017

Universidad: Universidad Nacional Hermilio Valdizan

Año: 2017

Se arribaron a las siguientes conclusiones:

- Essalud es una institución para-estatal, es decir es una organización pública que genera sus propios recursos.
- La gestión administrativa y la productividad están significativamente relacionados, índice de correlación de Pearson de 0.87.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La gestión administrativa

2.2.1.2. Concepto y finalidad de la gestión administrativa

De acuerdo, (Chiavenato, Idalberto, 2008) la gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.

Según, (Chiavenato, Idalberto, 2003), los objetivos se podrán definir como los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión básica. Los objetivos son esenciales para el éxito de la organización porque establecen un curso, ayudan a la evaluación, revelan prioridades, permiten la coordinación y sientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficiencia. Las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo.

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de

personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina.

2.2.1.3. Importancia de la Gestión Administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

2.2.1.4. Dimensiones de la gestión administrativa

De acuerdo, (Chiavenato, 2012) define a la planificación operativa consiste en formular planes a corto plazo que pongan de relieve las diversas partes de la organización. Se utiliza para describir lo

que las diversas partes de la organización deben hacer para que la empresa tenga éxito a corto plazo.

Según (Norberto Ospina Montoya, 2013) la planificación puede clasificarse, según sus propósitos en tres tipos fundamentales no excluyentes, que son: a) Planificación Operativa, b) Planificación Económica y Social, c) Planificación Física o Territorial. Según el período que abarque puede ser: a) de corto plazo, b) de Mediano plazo, c) de largo plazo.

Planear es prever el futuro. Identificar los objetivos y establecer los planes de acción para conseguirlos, mediante recursos, plazos etapas y mediciones. La planeación estratégica debe ser entendida como un proceso participativo, que no va a resolver todas las incertidumbres, pero que permitirá trazar una línea de propósitos para actuar en consecuencia.

La convicción en torno a que el futuro deseado es posible, permite la construcción de una comunidad de intereses entre todos los involucrados en el proceso de cambio, lo que resulta ser un requisito básico para alcanzar las metas propuestas. El proceso de planeación debe comprometer a la mayoría de los miembros de una organización, ya que su legitimidad y el grado de adhesión que consiste en el conjunto de los actores dependerán en gran medida del nivel de participación con que se implemente.

Los propósitos y objetivos consisten en identificar cómo eliminar las deficiencias, que puedan presentarse en cualquiera de los procesos. Algunos escritores distinguen entre propósitos (que están formulados inexactamente y con poca especificación) y objetivos (que están formulados exacta y cuantitativamente como marco de tiempo y magnitud de efecto). No todos los autores realizan esta distinción, prefiriendo utilizar los dos términos indistintamente. Cuando los propósitos son utilizados en el área financiera, a menudo se denominan objetivos.

Funciones

La planificación estratégica ayuda a la empresa a conseguir sus objetivos para mantenerse vigente, estando siempre al pendiente de sus competencias tanto externas como internas. Todas las empresas micro, pequeña, mediana o grande deben saber lo que acontece a su alrededor, echando mano de la creatividad, para generar en el cliente eso que otras empresas no han logrado brindar. Anticiparse a lo que la sociedad requiere antes que otro. Planeación y Creatividad deben de ir de la mano siendo complemento ambas. Crear un Plus en el cliente, crear satisfacción más que una compra de productos o servicios. La satisfacción hace que te recomienden y por ende da como consecuencia aumento de ventas y mayor cartera de clientes

2.2.1.5. El proceso de planificación

El proceso de planificación, como una de las funciones del ciclo directivo, su importancia, y su tránsito desde la planificación estratégica, la planificación anual hasta la expresión presupuestal. Se expone a continuación algunas de las definiciones que sobre estos tres tipos de planes (plan estratégico-plan anual-presupuestos), dan algunos autores, así como el vínculo necesario que debe existir entre los mismos.

Se toma, como ejemplo, el comportamiento del proceso de planificación en Cuba, a través de los documentos rectores que lo regulan.

2.2.1.6. La organización

De acuerdo, (Chiavenato, 2012) define: Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente

permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido".

La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito.

Importancia de la organización

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

- Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.). lo que obviamente redundaría en la necesidad de efectuar cambios en la organización.
- Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzos.
- Evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones o responsabilidades.

Características

Los elementos principales de toda organización son los siguientes:

- Un objetivo.
- Elementos personales.
- La dirección.
- La división del trabajo, que es la especialización y cooperación de las fuerzas laborales en diferentes tareas y roles, con el objetivo de mejorar la eficiencia.

La organización de una empresa (organización empresarial) es una función administrativa que comprende la organización, estructuración e integración de las unidades orgánicas y los recursos (materiales, financieros, humanos y tecnológicos) de una empresa, así como el establecimiento de sus atribuciones y las relaciones entre estos.

La organización de una empresa empieza por la división de esta en divisiones, departamentos o áreas que agrupan actividades y tareas con cierta homogeneidad, así como el establecimiento de las relaciones jerárquicas que se darán entre estas.

Existen varios tipos de divisiones que puede adoptar una empresa, siendo los principales los que mencionamos a continuación:

- División por funciones
- División por productos
- División por ubicación geográfica
- División por clientes
- División por proceso
- División por proyectos

2.2.1.7. Dirección

De acuerdo, (Chiavenato, 2012), define: Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas

esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos.

Es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones, incluye la tarea de fincar los objetivos, alcanzarlos, determinación de la mejor manera de llevar a cabo el liderazgo y ocuparse de la manera de planeamiento e integración de todos los sistemas, en un todo unificado.

La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Este es el punto central y más importante de la administración, pero quizá en el que existe mayor número de discrepancias, aunque éstas sean accidentales. Así, por ejemplo, unos llaman a este elemento actuación, otra ejecución. Terry define la actuación como "hacer que todos los miembros del grupo se propongan lograr el objetivo, de acuerdo con los planes y la organización, hechos por el jefe administrativo"

Según, (Juan Pérez, 2011), define la dirección indirectamente al señalar: "Una vez constituido el grupo social, se trata de hacerlo funcionar: tal es la misión de la dirección, la que consiste para cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa".

La dirección también es la actividad que consiste en orientar las acciones de una empresa, una organización o una persona hacia un determinado fin. El director debe fijar metas, tomar decisiones

y guiar a sus subordinados: “La empresa ofrece productos de gran calidad, pero evidencia importantes fallas en su dirección”, “La dirección de la compañía quedó en manos del Dr. Ramón Filkenstein”, “Desde que el portugués se hizo cargo de la dirección técnica del equipo, las victorias son mucho más frecuentes”.

2.2.1.8. Según el Manual de Funciones Administrativas de la Oficina Regional Oriente Pucallpa Título III Identificación del Cargo Orgánico, Funciones, Responsabilidades, Línea de Autoridad y Requisitos mínimos del cargo.

Son funciones de la Oficina Regional Oriente Pucallpa, los siguientes:

- a. Planificar, dirigir, ejecutar, evaluar y supervisar el funcionamiento de los establecimientos transitorios, establecimientos penitenciarios y establecimientos post penitenciaria y de ejecución de penas limitativas de derechos y otras dependencias en el ámbito de su jurisdicción.
- b. Formular, sustentar y ejecutar su presupuesto.
- c. Administrar los recursos humanos, los bienes y servicios, ejecutar los procesos de contabilidad, tesorería y de abastecimiento.
- d. Conducir y dirigir las acciones de asignación de recursos dentro de un marco democrático y de transparencia contando con la participación directa de los responsables de la ejecución de actividades, estudios y proyectos programados en los planes operativos y objetivos institucionales.
- e. Ejecutar, supervisar, evaluar y controlar los procesos y acciones de registro penitenciario y estadística.
- f. Coordinar, dirigir y supervisar el desarrollo de la tecnología de información y el soporte técnico.

- g. Coordinar y supervisar las acciones de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud del interno en el ámbito regional.
- h. Organizar y ejecutar las actividades de prensa e imagen institucional.
- i. Planificar, organizar, ejecutar, supervisar y evaluar los procedimientos, programas y acciones de tratamiento, seguridad y administración, en los establecimientos penitenciarios.
- j. Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar los programas y acciones de producción y comercialización de bienes y servicios del trabajo en los establecimientos penitenciarios de su jurisdicción.
- k. Planificar, organizar, aprobar y ejecutar las acciones de conducción y traslado de internos.
- l. Expedir resoluciones en asuntos de su competencia.
- m. Organizar, conducir, ejecutar y evaluar en lo que a su competencia corresponda el proceso de trámite documentario y archivo.
- n. Otras funciones que le encomiende y delegue el presidente del INPE.

2.2.1.9. Según el Manual de Funciones Administrativas de la Oficina Regional Oriente Pucallpa Sub Título I, Capítulo I 1.3. Jefe (Equipo de Planeamiento y Presupuesto)

- a. Asesorar al Director Regional en la ejecución de la política institucional en materia de planeamiento presupuesto y organización en armonía con los lineamientos impartidos por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Sede Central.
- b. Apoyar a los órganos de línea en la formulación de los planes de desarrollo de la Oficina Regional, acorde con la política penitenciaria.

- c. Orientar la formulación, consolidar y gestionar la aprobación del Plan Operativo de la Oficina Regional.
- d. Conducir y controlar el proceso de programación, formulación, ejecución y evaluación del Presupuesto de la Oficina Regional de acuerdo a las normas vigentes.
- e. Proponer las normas internas orientadas a mejorar los procesos de gestión y de desempeño de la Oficina Regional.
- f. Proponer los proyectos de Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos y Cuadro de Asignación de Personal de la Oficina Regional y su actualización o modificación promoviendo cambios y mejoras en los procesos y métodos de trabajo.
- g. Formular y articular los procesos y acciones relacionadas con el planteamiento a corto, mediano y largo plazo y la cooperación técnica.
- h. Consolidar la información estadística de la jurisdicción y remitir mensualmente a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

2.2.1.10. Según el Manual de Funciones Administrativas de la Oficina Regional Oriente Pucallpa, Capítulo III Órganos de Apoyo Unidad de Administración, Funciones de la Unidad de Administración.

- a. Planificar, dirigir, coordinar y evaluar las actividades de los sistemas administrativos del personal de contabilidad, tesorería y de abastecimientos de la Oficina Regional en concordancia con la normativa vigente.
- b. Ejecutar el presupuesto asignado de acuerdo al Plan Operativo y Plan Anual de Contrataciones y a los objetivos institucionales.
- c. Proponer medidas de racionalización y gestionar su aprobación.

- d. Organizar las actividades del control previo y de rendición de cuentas.
- e. Articular la Ejecución del Plan Anual de Contrataciones con el Presupuesto Anual y el Plan de Trabajo de la Oficina Regional.
- f. Controlar y supervisar las actividades de gestión patrimonial, almacén y de transportes de la jurisdicción regional.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Concepto de satisfacción laboral

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

La satisfacción laboral es la percepción adquirida del trabajador de la experiencia en una organización, que le conduce a un estado emocional y modo de actuar dentro de ella.

Con respecto a la satisfacción laboral; para (Davis y Newstron, 2003, p. 276), “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en el cual los empleados consideran su trabajo, siendo una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo”.

Asimismo, se puede plantear la satisfacción laboral como un conjunto de patrones que poseen los individuos, transformándose en actitudes, sentimientos, emociones, creencias y tendencias del comportamiento hacia el alcance de sus metas y objetivos, lo cual se va a reflejar en el trabajo que todos desempeñen.

Según Werther y Davis (2000, p. 440), “la posibilidad de elevar el nivel de satisfacción depende de que las compensaciones y los estímulos se ajusten a las expectativas de reforzar su desempeño”. Este autor plantea, la satisfacción laboral ajustada al desempeño en función de la compensación y los estímulos internos de un individuo, convirtiéndose así la satisfacción en un proceso de retroalimentación. De igual manera, Guillén (2000), afirma que la satisfacción es un estado emocional positivo o plenario resultante

de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas.

No obstante, el término satisfacción en el trabajo se refiere, según Robbins (1999, p. 78), a la actitud general de un individuo hacia el empleo. Igualmente, Kinicki y Kreither (2003, p. 154), afirma que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo de un individuo.

Para Robbins (2004, p. 78) la satisfacción en el trabajo es consecuencia de las diversas actitudes que poseen los trabajadores, dado que sus actividades requieren la interacción con compañeros de trabajo y jefes, cumplimiento de reglas, políticas organizacionales, cumplimiento de criterios de desempeño, condiciones de trabajo, identificación con el puesto, salarios, beneficios, reconocimientos, ascensos, supervisión y evaluación justas.

Para Moré, Carmenate y Junco (2005) la referida satisfacción laboral es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre los fundamentales. Los cuales, constituyen elementos de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano.

Según, Staw y Ross (1985) “La satisfacción laboral es la concordancia entre la persona y su puesto de trabajo”, puede ser intrínseca y extrínseca.

La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto de trabajo, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas.

Al respecto, Frederick Herzberg (1959) psicólogo, afirmó que la satisfacción laboral es la teoría de dos factores laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los cuales, los definió de la manera siguiente:

De acuerdo a las definiciones presentadas, se puede afirmar que la satisfacción laboral viene dada en la medida que la organización satisface las necesidades de los empleados, así como también por las recompensas y sistemas de evaluación asociadas al desempeño del trabajador.

2.2.2.2. Los factores extrínsecos o higiénicos.

Son las condiciones de trabajo en el más amplio sentido que incluyen aspectos como: El salario, las políticas de la organización, la seguridad en el trabajo, el tipo de dirección o supervisión, las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el clima de relaciones entre la empresa y los trabajadores, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio institucional.

Estos factores se localizan en el ambiente que rodea a los trabajadores, son administradas y decididas por la empresa; por ello, están fuera del control de los trabajadores.

Herzberg destaca que, tradicionalmente, solo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados. El trabajo era considerado una actividad desagradable, y que, para motivar a los trabajadores, se hacía necesario recurrir a: Premios y/o incentivos salariales, liderazgo democrático y políticas empresariales estimulantes. Los cuales, algunos incentivos se daban por medio de recompensas (Motivación positiva) y otros aplicando castigos (Motivación negativa).

Estos factores extrínsecos son llamados higiénicos, porque al igual que los medicamentos, evitan la infección o calman el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud; por ese motivo, al estar más relacionado con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los

empleados, porque no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, pues, no pueden sostenerla por mucho tiempo y cuando estos factores son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los trabajadores.

2.2.2.3. Los factores intrínsecos o motivacionales.

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, estos factores están bajo el control del trabajador, pues se relacionan con lo que hace y se desempeña. Tales necesidades son de: Crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional y autorrealización, que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y cargos han sido diseñados con la única preocupación de atender el principio de eficiencia y economía, sin considerar los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual; los cuales, tienen un efecto de desmotivación que provoca: apatía, desinterés en el trabajo, ya que la empresa solo ofrece un lugar para trabajar.

Si bien la distinción de factores extrínsecos e intrínsecos ha demostrado su utilidad en el estudio de este fenómeno psicosocial, resulta demasiado absoluto decir que los primeros no pueden producir satisfacción. Ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales.

El enfoque de la equidad plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Además, considera que la satisfacción o insatisfacción estarán determinadas por las comparaciones que hace el individuo entre lo que aporta, lo que recibe a cambio y lo que aportan y reciben otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia. Además, las actitudes que asume el sujeto en relación a estas discrepancias varían en dependencia de si se trata de factores intrínsecos o extrínsecos.

La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto.

Herzberg, considera que los factores determinantes de este fenómeno psicosocial (Satisfacción laboral) son: Reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

2.2.2.4. Reto del trabajo.

Al respecto, Robbins (1998) refiere que los trabajadores tienen la tendencia a preferir trabajos que les permitan utilizar sus destrezas, que le impliquen variados deberes, que le favorezcan libertad y constante retroalimentación de su desempeño; de modo que un desafío moderado le fortalezca su bienestar.

Por estas razones, resulta beneficioso atender estas dimensiones. Sin embargo, se debe tomar en consideración que el reto no debe exceder a las capacidades y habilidades del trabajador, pues se crearían sentimientos de frustración y fracaso y por ende, disminuiría la satisfacción laboral.

Según Hackman y Oldham (1975), adquieren una importancia primordial las características propias de la actividad laboral. Estas características se estructuran en cinco dimensiones fundamentales:

- Variedad de habilidades. Es el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea. Es el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

- Significación de la tarea. Es el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización o en el ambiente externo.
- Autonomía. Es el grado en el cual el puesto proporciona: Libertad moderada al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo. Es el grado en el cual el trabajador obtiene información clara y oportuna acerca de la efectividad de su actuación en su puesto de trabajo.

2.2.2.5. Sistema de recompensas justas.

Se refiere al régimen de compensación salarial y estrategias de ascensos que se sigue en la organización. Los salarios o sueldos son las gratificaciones que reciben los trabajadores a cambio de su labor. Las promociones y ascensos son los cambios de puestos de trabajo que generan un incremento en las responsabilidades y posición social del sujeto en el marco organizacional. Ambos aspectos deben ser percibidos por los trabajadores como algo justo, libre de favoritismos y que se adecuan a sus expectativas para elevar los niveles de satisfacción de éstos.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital, tienen la oportunidad de garantizar la satisfacción de los empleados, y a obtener, mantener y retener la fuerza de trabajo productiva.

2.2.2.6. Las condiciones favorables de trabajo.

Se refieren al hecho de que a los trabajadores les gusta realizar su labor en: Un ambiente placentero o cómodos (Diseñado a exigencia de las particularidades de la actividad) y seguros (Iluminación, temperatura, ruido y otros factores deben estar a un nivel adecuado, que transmitan tranquilidad, serenidad y favorecedor de su bienestar y de la calidad de su trabajo). Aquí influye la cultura organizacional de la empresa, que si está dirigida a conciliar las metas organizacionales y personales, será percibida de forma positiva y propiciará un mayor grado de satisfacción laboral.

2.2.2.7. Colegas que brinden apoyo.

El trabajo le permite al hombre satisfacer necesidades de comunicación e interacción social. El tipo de liderazgo ejercido por el jefe o supervisor se constituye en uno de los factores fundamentales de la satisfacción laboral.

Aunque existen diferencias en lo referente a cómo debe ser un líder en dependencia de las particularidades individuales y de la conducta de orientación a la tarea; se considera de forma general que un jefe que:

Comprende los problemas de sus empleados, escucha sus opiniones, les brinda información sobre las dificultades que enfrenta la producción y, en conclusión, se preocupa por la producción y por el trabajador favorecerá una mayor satisfacción.

2.2.2.8. Las relaciones entre las personas y el puesto de trabajo.

Se refiere a la relación que existe entre las aptitudes y habilidades que posee el trabajador y el puesto que desempeña. Una persona que tenga talentos compatibles con la labor que realiza, será más eficiente en su trabajo, recibirá mayor reconocimiento social y siempre buscará nuevas formas para potenciar la calidad de su labor.

Analizar las relaciones interpersonales como factor motivacional extrínseco implica tener presente que su marco organizacional esté dentro de la perspectiva humana y social, que en conjunto racionalizan las decisiones y las acciones propias del desempeño laboral. En este sentido, las relaciones interpersonales constituyen la base del éxito de las organizaciones; así López (1999), afirma que dichas relaciones se refieren a la capacidad para establecer nexos de confianza y colaboración mutua.

Según Barner (2002, p. 5) las relaciones interpersonales “incrementan la confiabilidad del liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento de habilidades”.

De ésta se deduce, que la satisfacción se puede lograr si las relaciones entre el personal administrativo y el resto de los miembros que forman parte de las universidades, se desarrollan de manera responsable y comprometida; en sintonía con la productividad de la organización.

Cuando existen amenazas, gritos, malos tratos y manera descortés de enfrentar las controversias, dicho personal pierde la perspectiva y la creatividad para lograr las relaciones entre directivos, y personal. Por tanto, puede afirmarse que las relaciones interpersonales, dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en la gerencia laboral.

2.2.2.9. Evaluación de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se puede evaluar desde el punto de vista global o por factores. Los resultados aportados por la primera alternativa brindan una visión integral del comportamiento de este fenómeno psicosocial en una organización determinada. La segunda opción favorece el conocimiento de las causas de la insatisfacción a partir del análisis de las variables o dimensiones que se encuentran alteradas.

De esta manera, se considera que el diagnóstico de la satisfacción laboral debe integrar ambas perspectivas pues facilitará una evaluación consecuente, tomar las medidas adecuadas y obtener resultados que favorezcan la eficiencia organizacional y el bienestar de los trabajadores.

Luego de realizado el diagnóstico de la satisfacción laboral y determinadas las variables que inciden negativamente en ella, resulta imprescindible buscar los medios o alternativas que permitan revertir la situación

2.2.2.10. Respuestas ante la insatisfacción.

Según, C. Rusbult y Lowery, ante la insatisfacción se presentan cuatro tipos de respuestas que se integran en dos dimensiones:

afán constructivo-destructivo y actividad-pasividad. Los tipos de respuestas se definen de la siguiente manera:

- **Abandono:** la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- **Expresión:** la insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- **Lealtad:** expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- **Negligencia:** implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos y aumento de errores.

2.2.2.11. Características personales relacionadas con la satisfacción en el empleo.

Nada de sorprendente tiene el que ciertas características personales tales como el sexo, la edad, la inteligencia y la salud mental guarden relación con la satisfacción en el empleo. El trabajo es uno de los aspectos que componen la experiencia total de la vida. En cierto modo, nuestra actitud hacia el trabajo refleja nuestra historia personal.

- **El sexo:** Según, (Morse, 1953) se ha reportado un nivel general más elevado de satisfacción con el empleo entre las mujeres que entre los hombres. De acuerdo a su estudio, por lo general el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer y por lo tanto, tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad.

De acuerdo a un estudio realizado por (Blum, 1942), a trabajadores (Hombres y mujeres), se obtuvo que los

hombres le concedieron una importancia mucho mayor que las mujeres a las posibilidades de promoción y un poco mayor al salario. También se encontró que las respuestas de las mujeres solteras, en ciertos aspectos, fueron más estrechamente relacionadas a las de hombres que a las de las mujeres casadas. Señalando así, algunas diferencias fundamentales en las satisfacciones que los empleados persiguen en sus empleos y en el papel que el trabajo juega en la adaptación general en la vida como función del sexo y del estado civil.

- **La inteligencia:** El nivel de la inteligencia que un empleado posea, en sí mismo, no es un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo, la inteligencia de un empleado si tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta. Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío suficiente, o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades intelectuales, se sienten a menudo descontentos con su labor.
- **Adaptación personal:** No hay duda que los individuos bien adaptados se conforman en efecto, con frecuencia, a las presiones de la sociedad y de algún grupo. Sin embargo, su conformidad debe considerarse como evidencia a favor de la adaptación personal, pero no idéntica a ella. La persona bien adaptada es la que, después de examinar el pro y el contra, puede considerarse en libertad de ser disidente si dicho comportamiento es el que mejor satisface a sus necesidades fundamentales y no priva a los demás de su derecho a satisfacer las suyas.

Podría darse por sentado que un trabajador, mal adaptado en lo personal y desdichado en lo que se refiere a las circunstancias prevalecientes fuera de la planta, habrá de

generalizar dicha actitud de manera que comprenda el descontento con su empresa y su trabajo; sin embargo, esa relación también puede actuar en sentido contrario.

2.2.2.12. Algunos Factores que inciden en la Satisfacción Laboral

a. Percepción

Según Schiffman y Kanuk nos aporta de la siguiente manera:

“La percepción se define como el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo. Se afirma que así es como vemos el mundo que nos rodea. Dos individuos podrían estar expuestos a los mismos estímulos aparentemente en las mismas condiciones; sin embargo, la forma en que cada uno de ellos los reconoce, seleccionan, organizan e interpreta constituye un proceso altamente singular, basado en las necesidades, valores y expectativas específicos de cada persona.

La sensación es la respuesta inmediata y directa de los órganos sensoriales ante un estímulo. Un estímulo es cualquier unidad de insumo para cualquiera de los sentidos. Algunos ejemplos de estímulos (es decir, insumos sensoriales) son los productos, envase, nombres de marca, anuncios y comerciales. Los receptores sensoriales son los órganos humanos (ojos, oídos, nariz, boca y piel) que reciben insumos sensoriales”.

De la misma manera Arellano nos explica:

“...las sensaciones son las respuestas directas e inmediatas a un estímulo simple de los órganos sensoriales. La percepción supone un paso adicional, pues este estímulo se transmite al cerebro, el cual interpreta la sensación. Tal interpretación dependerá en mucho de las experiencias anteriores, con lo cual cabe decir que la percepción humana se refiere a la experiencia de la

sensación...en ese sentido, la percepción se puede describir como la forma en que el individuo observa el mundo que le rodea, y se definiría como el proceso mediante, el cual un individuo selecciona, organiza interpreta estímulos para entender el mundo en forma coherente y con significado...La percepción aumenta o se fortalece conforme se enriquece la experiencia y la cultura del sujeto...”.

b. Actitudes

El aporte de Arellano con respecto al tema es la siguiente: “...una actitud es un estado mental y neurológico con capacidad de reacción, organizado por la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo frente a todos los objetos y situaciones con las cuales está en relación...tal definición y quizá más reconocida en la de H. Triadis, quien señala que una actitud es una idea que predispone a un tipo de acción frente a un tipo de situación específica.

Si dicha definición se lleva al terreno del marketing, cabría decirse que una actitud es la idea que un individuo tiene respecto a si un producto o servicio es bueno o malo (en relación con sus necesidades y motivaciones), lo cual lo predispone a un acto de compra o de rechazo frente a dicho producto o servicio”.

c. Motivación

Según Schiffman y Kanuk nos detalla sobre la motivación: “La motivación se define como la fuerza impulsora dentro de los individuos que los empuja a la acción. Esta fuerza impulsora se genera por un estado de tensión que existe como resultado de una necesidad insatisfecha. Los individuos se esfuerzan tanto conscientes como subconscientes por reducir dicha tensión mediante un comportamiento que, según sus expectativas, satisfará sus necesidades y, de esa manera, mitigará el estrés que

padecen. Las metas específicas que eligen y los patrones de acción que realizan para alcanzar sus metas son resultado del pensamiento y el aprendizaje individuales...”. De la misma forma Arellano nos ilustra de la siguiente manera:

“La motivación es la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, búsqueda que generalmente se centra en la realización de actividades específicas tendientes a disminuir la tensión producida por la necesidad...la motivación hace que el individuo salga al mercado a realizar acciones que satisfagan sus necesidades. Cuando tal motivación se dirige a un bien o servicio específico, aparece lo que se llama deseo, algo así como una motivación con nombre propio, o sea, orientada hacia un elemento específico de satisfacción de la necesidad. En ese sentido, existe una relación directa entre carencia, necesidad, motivación y deseo...”.

d. Personalidad

Loudon y Della nos explican:

“Por lo demás, la gente siempre ha hecho juicios sobre la personalidad de los otros, clasificándolos por su grado de agresividad, atrevimiento, sociabilidad, carisma y otros atributos...En general, las teorías de la personalidad ponen de relieve además que ésta es de índole integradora, pues abarca diversos procesos que interactúan mutuamente. Es decir, entre otros factores, suele considerarse que la personalidad incluye las interacciones de los estados de ánimo de un individuo, sus actitudes, motivos y métodos habituales de responder frente a las situaciones”.

e. Salario

Para Chiavenato (2004, p. 411), el salario representa una de las más complejas transacciones, porque cuando una persona acepta un cargo, se compromete a una rutina diaria, a un patrón de actividades y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización, por lo cual recibe un salario.

En este contexto, el salario es un factor motivacional extrínseco porque es la fuente de renta que define el patrón de vida de cada persona, en función de su valor; mientras que para las organizaciones, es a la vez un costo y una inversión. Costo, porque se refleja en el precio del producto o del servicio final; inversión, debido a que representa el empleo de dinero como un factor de producción en el campo laboral, a través del cual se busca conseguir un retorno mayor a corto o mediano plazo.

f. Condiciones laborales

Incluyen el horario laboral, las características del propio lugar de trabajo, sus instalaciones y materiales; con respecto al horario laboral se suelen preferir horarios compatibles con actividades que faciliten su vida personal y rechazar los turnos rotatorios.

g. Seguridad laboral

Se define como el grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el empleo. La estabilidad en el empleo ha ido evolucionando en función de la situación de los mercados y de las tecnologías laborales; hoy día tiende a ser escasa, uno de los mayores anhelos de los trabajadores es lograr un puesto estable que le proporcione seguridad y una continuidad laboral.

h. Políticas organizacionales

De allí, se establece que las políticas organizacionales son lineamientos que definen el desarrollo de la vida institucional con una visión constructiva, y permite la interacción entre sus miembros, lo cual suele ser un aspecto muy valorado, porque satisface necesidades sociales de afiliación y relación.

Por otro lado, Decenzo y Robbins (2001, p. 526), definen las políticas organizacionales como las reglas establecidas para dirigir funciones que rigen la labor de los empleados y buscan cumplir con los objetivos de la organización.

i. Supervisión

Este factor se define como el grado y forma de control de la organización sobre el contenido y realización de la tarea, que lleva a cabo un trabajador. Según Chiavenato (2001) el término supervisión se utiliza comúnmente para designar la actividad de dirección inmediata de las actividades de los subalternos, en parte como asistencia en la ejecución de tareas.

En este sentido, la supervisión puede hacerse en todos los niveles de la organización, siempre y cuando haya un seguimiento más cercano e inmediato de los gerentes directivos sobre el trabajo del subalterno.

2.3. Definiciones Conceptuales

Se presentan los términos que están estrechamente relacionados con el trabajo de investigación para que se comprenda adecuadamente el significado de algunos términos de importancia para la investigación:

- **Programación de actividades**

En la organización de actividades, la planificación es primordial porque también implica la previsión de todo lo que se va a realizar y lo que puede suceder. Es decir, permite anticipar nuestra reacción o solución a diferentes situaciones y garantizar el éxito de la actividad.

- **Cumplimiento de actividades programadas en el POI**

En su sentido más amplio la palabra cumplimiento refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación. En ese contexto el cumplimiento de actividades se refiere a ejecutar en su totalidad con las actividades previstas en el Plan Operativo Institucional.

- **Programación de presupuesto**

Es la primera fase del ciclo presupuestario, donde se especifican los objetivos y metas señalados en la planificación de la Institución.

- **División del trabajo**

La división del trabajo hace referencia al número de tareas distintas en que se distribuye el trabajo necesario para la producción de un bien o servicio, tareas que han de ser realizadas por distintos trabajadores especializados en cada una de ellas.

- **Especialización en el trabajo**

Especialización del trabajo es cuando la persona está capacitada para desenvolverse en un área específica. es decir posee conocimientos técnicos y capacitados sobre un tema en específico, tienen un rol determinado.

- **Liderazgo**

La palabra liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente.

- **Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Esto implica que la comunicación asertiva es la vía adecuada para interactuar con las personas.

- **Ambiente laboral**

Son las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina.

- **Relaciones laborales**

Las relaciones laborales son los vínculos que se establecen en el ámbito del trabajo. Por lo general, hacen referencia a las relaciones entre el trabajo y el capital en el marco del proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina empleador, patronal o empresario.

- **Desarrollo profesional**

Es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto superación que experimenta cada individuo; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de

desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las instituciones en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, las engrandecen.

- **Sistema de trabajo**

Esquema que logrará utilizar a los trabajadores con mayor eficiencia, tomando en cuenta las limitaciones de cada empleado asignado a distintos cargos, y además, proporcionar espacios de trabajo donde se respire una alta calidad de vida.

- **Seguridad laboral**

Es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y, en su caso, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo, es decir, evitar lesiones y los efectos agudos producidos por agentes o productos peligrosos.

- **Satisfacción laboral**

Según, (Edwin Locke, 1995): Es la reacción emocional que surge como resultado de la percepción de que el trabajo satisface o permite la satisfacción de los valores de las personas hacia el mismo, al grado de que estos valores son congruentes con las necesidades propias.

Para (Frederick Herzberg, 1959), psicólogo y consultor norteamericano la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores laborales: Los extrínsecos o higiénicos y los intrínsecos o motivacionales.

- **Organización**

Es una unidad social coordinada conscientemente, compuesta por dos o más personas, que funciona con una base relativa continua para lograr una meta común o un conjunto de metas, con base en esta definición, las empresas de manufactura y servicios son organizaciones, así también son las escuelas, los hospitales, las universidades, las tiendas al menudeo, etc. Las personas que supervisan las actividades de otros y que son responsables del logro de las metas en estas organizaciones son los gerentes (aunque a veces se denominan administradores en especial en las organizaciones sin fines de lucro).

- **Clima Organizacional.**

Ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados.

En la misma medida en que se puede analizar y describir una organización en lo que concierne a sus propiedades, a su estructura y a sus procesos, también es posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y la conducta individuales. La percepción por parte de la organización y del medio ambiente laboral, representa el sistema de filtración o de estructuración perceptiva. En virtud de esta percepción, tal persona efectúa una descripción de la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él en el mundo del trabajo y que representan su situación laboral, y este medio ambiente, se denomina clima de la organización o de la empresa para un individuo.

- **Motivación laboral.**

Para, (Koontz, 1985), “El proceso de influir sobre las personas para que realicen en forma entusiasta el logro de las metas de la organización”. Según, David McClelland (1986) teórico de la psicología americana a la motivación laboral lo describe como la teoría de las necesidades las cuales las enfoca en tres factores que motivan a la persona: Necesidades de logro, necesidades de poder y necesidades de afiliación.

- **Incentivos**

Es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Hi: La gestión administrativa se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La planificación se relaciona significativamente y positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.
- La organización se relaciona significativamente y positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.
- La dirección se relaciona significativamente y positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

2.5. Sistema de Variables

2.5.1. Variable Independiente

- La gestión administrativa.

2.5.2. Variable Dependiente

- La satisfacción laboral.

2.6. Operacionalización de variables (Dimensión e Indicadores)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE (VI) GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Programación de actividades • Cumplimiento de las actividades programadas en el POI 2018 • Programación de presupuesto
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • División de trabajo • Énfasis de la especialización • Líneas directivas de comunicación
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo social y ético • Énfasis de la especialización
VARIABLE (VD) SATISFACCIÓN LABORAL	Factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Capacitaciones • Comunicación asertiva
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabajo • Relaciones laborales • Desarrollo profesional • Sistema de trabajo
	Aspectos salariales	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo • Situación laboral • Seguridad laboral • Incentivos

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación: Investigación aplicada.

El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.

3.1.1. Enfoque Cuantitativo.

Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales (Hernández, 2014)

Debido que esta investigación, su medio principal es la medición y el cálculo y éstos nos ayudará a probar nuestra hipótesis planteada.

3.1.2. Nivel de la Investigación: Descriptivo - explicativo

- **Descriptivo:** Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades características y los perfiles de personas, grupos,

comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se sustenta en un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo que se investiga. Es así que, en el presente estudio, se busca medir las dimensiones de las variables, tanto dependiente como independiente, mediante ciertos indicadores, los mismos que se han detallado en el cuadro de operacionalización de variables, para ser aplicados a una población el cual se han definido en el subtítulo precedente.

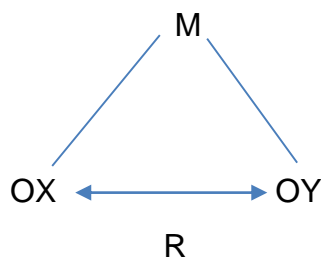
- **Explicativo:**

Busca las causas de los eventos, sucesos o fenómenos, explica por qué ocurre un fenómeno y en qué circunstancias ocurre. Existen abundante bibliografía y estudios empíricos descriptivos y correlacionales. Usa experimentos o cuasi-experimentos, pero también análisis de casos.

3.1.3. Diseño de la investigación:

Diseño. - El diseño del presente proyecto de investigación es el diseño no experimental, con su variante transaccional o transversal.

Esquema. - El esquema del presente trabajo de investigación es:



Dónde:

M : Muestra

OX : Observación de la Variable X

OY : Observación de la Variable Y

R : Relación existe entre las Variables

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población de Estudio

La población estará conformada por 37 trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa del Instituto Nacional Penitenciario, distribuidos en 06 cargos estructurales según se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 01

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN, TRABAJADORES DE LA SEDE

ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA – INPE

2018.

N°	CARGOS	TRABAJADORES
1	Director General de la Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE	1
2	Personal De SERVIR	2
3	Cargos de confianza -Funcionarios	5
4	Profesionales administrativos	15
5	Técnicos administrativos	10
6	Técnicos Penitenciarios	4
	TOTAL	37

Fuente: Oficina de Recursos Humanos del INPE.

Elaboración: propia.

3.2.2. Muestra

La muestra de investigación será muestra censal, por cuanto se utilizara como instrumento de medición a todos los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa del Instituto Nacional Penitenciario.

CUADRO N° 02

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA, TRABAJADORES DE LA SEDE

ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA –

INPE 2018.

N°	CARGOS	TRABAJADORES
1	Director General de la Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE	1
2	Personal De SERVIR	2
3	Cargos de confianza -Funcionarios	5
4	Profesionales administrativos	15
5	Técnicos administrativos	10
6	Técnicos penitenciarios	4
	TOTAL	37

Fuente: Oficina de Recursos Humanos del INPE
Elaboración: propia.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En efecto Hernandez (2006) menciona que el cuestionario es tal vez. El instrumento más utilizado para recolectar los datos. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Se realizará un cuestionario de encuesta como instrumento, que consta de 16 preguntas en su totalidad a través de una escala: si es siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). Se distribuirá de 06 preguntas para la variable independiente, y 10 preguntas para la variable dependiente.

Se realizarán un promedio entre 03 encuestas diarias en el transcurso de un mes llegando hasta la cantidad de la muestra indicada.

También se elaborará una entrevista con el Director Regional de la Oficina Regional Oriente Pucallpa quien es responsable de la gestión de la Sede Regional.

3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Técnica	Instrumento
<p>Encuesta:</p> <p>Para Recolectar información y convertirlas en datos precisos de nuestra muestra, en este caso los clientes.</p> <p>Aplicadas a los trabajadores del INPE teniendo en cuenta las variables e indicadores del presente trabajo</p>	<p>Cuestionario de encuesta:</p> <p>Instrumento consta de preguntas en su totalidad a través de una escala: si es siempre (5), frecuentemente (4), ocasionalmente (3), pocas veces (2) y casi nunca (1). Se distribuirá de preguntas para la variable independiente, y preguntas para la variable dependiente.</p>
<p>Revisión documental</p> <p>Los que se utilizaran de los datos relacionados a las variables durante el periodo 2018.</p>	<p>Ficha de recolección de datos</p> <p>Se va realizar fichas para recolectar información de la revisión documental</p>

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos:

Los datos serán presentados en tablas, cuadros, figuras y gráficos analizados con la aplicación de la estadística descriptiva. Los resultados serán presentados en cuadros, teniendo en cuenta las variables de la investigación, para ello se utilizará la estadística descriptiva en sus siguientes técnicas:

- Ordenamiento y Clasificación.
- Graficas Estadísticas.
- Procesamiento Computarizado con Excel.

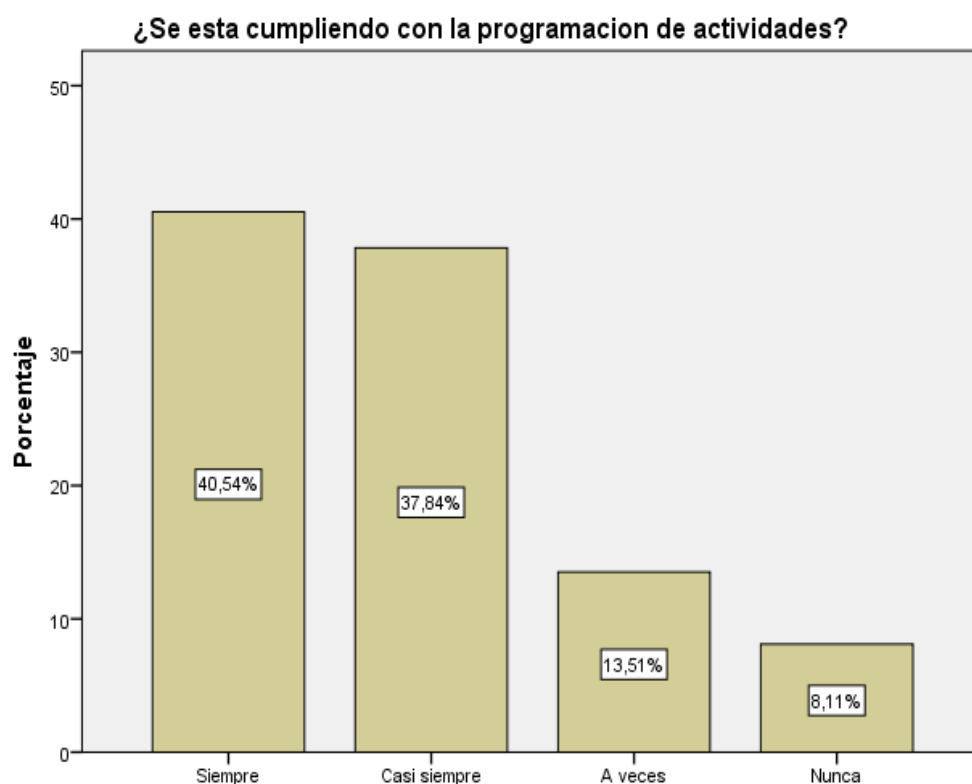
TABLA N°01

**CUMPLIMIENTO DE PROGRAMACION DE ACTIVIDADES
OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA – INPE 2018**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	40,5	40,5	40,5
	Casi siempre	14	37,8	37,8	78,4
	A veces	5	13,5	13,5	91,9
	Nunca	3	8,1	8,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO N° 01



FUENTE : Cuadro N° 01
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE, el 40,54% de encuestados respondieron que siempre, se cumple la programación de actividades, y el 37.84% respondieron casi siempre, un %13.51 respondieron a veces, y un 8.11% nunca.

Es comprender el sistema general de funcionamiento de las diferentes áreas funcionales y su importancia dentro de la institución, teniendo en cuenta un plan de actividades y el cumplimiento del mismo. Asimismo, es aprender de forma práctica el funcionamiento de cada departamento y sus interrelaciones. También es adquirir habilidades y conocimientos de cada una de las tareas que se desarrollan en las áreas funcionales. Analizar el modelo organizativo del INPE y los procesos relacionados con la institución. Ser capaces de integrarse en los equipos de trabajo ya existentes. Contrastar las habilidades para el trabajo en equipo.

TABLA N°02

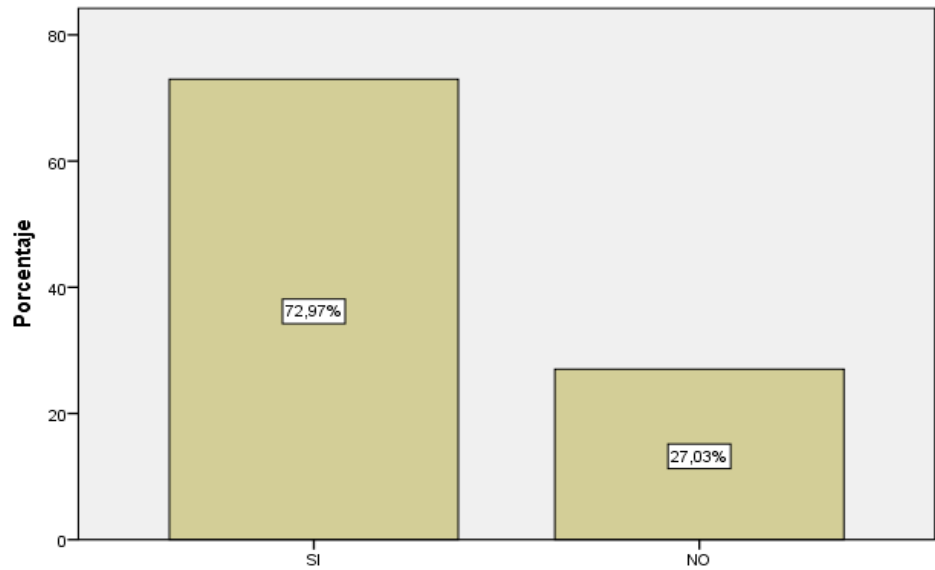
**DIVISIÓN DE ÁREAS EN LA OFICINA REGIONAL
CENTRO ORIENTE DEL INPE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	27	73,0	73,0	73,0
	NO	10	27,0	27,0	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO N° 02

¿Existe una correcta división de áreas en la oficina regional centro oriente del INPE?



FUENTE : Cuadro N° 02
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE, el 72,97% de encuestados respondieron que Si, se realiza una correcta división de áreas en la Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE, y el 27.03% respondieron No.

En la Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE tiene una buena división de áreas funcionales para cumplir con las diversas actividades más importantes de la institución, ya que por ellas se plantean y tratan de alcanzar los objetivos y metas mediante el Plan Operativo Institucional. El INPE puede estar formada por (investigación, recursos humanos, estrategia, etc.) que ayudan al cumplimiento de metas institucionales. Las áreas funcionales son las divisiones que se realizan en una institución para lograr su mejor funcionamiento, así el éxito de la institución consiste en la correcta coordinación de las diversas áreas funcionales. Por esa razón, la organización es la segunda función administrativa después de la planeación y antes de la dirección y el control. Esta permite una mejor asignación y un uso más eficiente de los recursos de la institución para llevar a cabo las actividades y tareas necesarias a su vez para desarrollar y aplicar las estrategias y alcanzar los objetivos establecidos en la planeación; pero además permite una

mejor coordinación entre las diferentes unidades orgánicas de la empresa, y un mejor control del desempeño del personal, así como de los resultados.

TABLA N°03

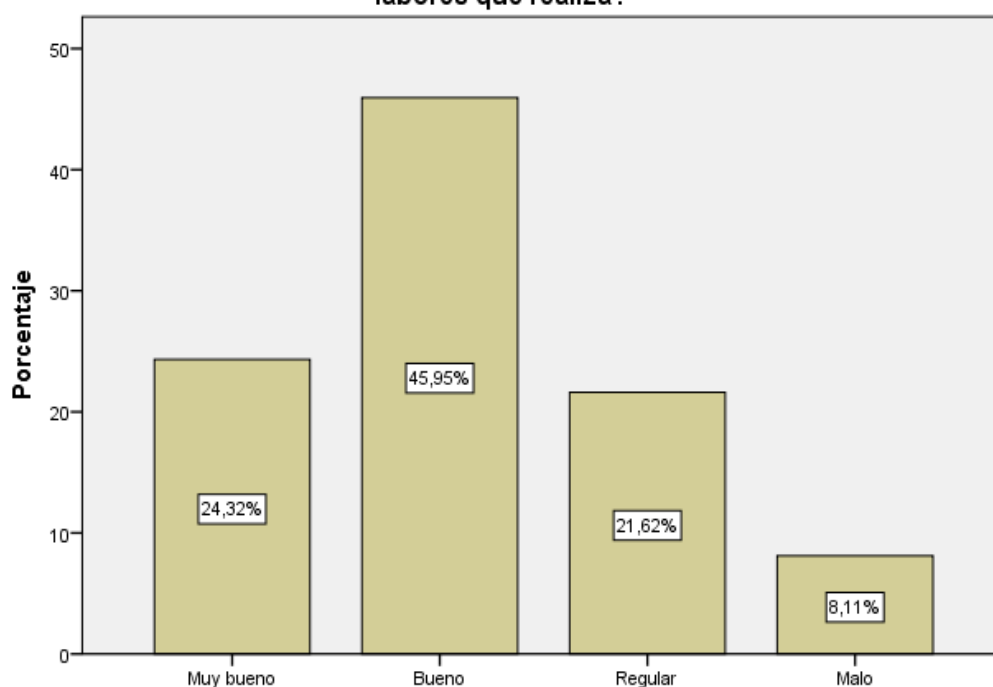
**GRADO DE ESPECIALIZACIÓN QUE OBTENGA RESPECTO A
LAS LABORES QUE REALIZA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	9	24,3	24,3	24,3
	Bueno	17	45,9	45,9	70,3
	Regular	8	21,6	21,6	91,9
	Malo	3	8,1	8,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO N° 03

¿Cómo considera el grado de especialización que tiene usted respecto a las labores que realiza?



FUENTE : Cuadro N° 03
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la sede administrativa, el 45,95% de encuestados opinaron Bueno, el grado de especialización que obtienen respecto a las labores que realiza, y el 24.32% opinaron Muy bueno, un 21.62% respondieron regular, y un 8.11% nunca.

En la actualidad, existe la necesidad de un cambio sustancial en cuanto a investigaciones policiales para mejorar la seguridad en los centros penitenciarios, es decir, esto genera diversos factores entre los que enfatizan: el aumento en tasas de delitos, (a) el bombardeo mediático sobre violencia relacionada con delitos, las exposiciones a la luz pública sobre casos de abuso policial (b) y la baja confianza en la misma policía. (1) Es por esto que, a partir de finales del siglo pasado, los gobiernos iniciaron una serie de reformas que pone de manifiesto la necesidad institucional (y discursiva) de un cambio en las corporaciones, para sustituir un modelo policial meramente reactivo por uno anclado en las capacidades investigativas y de inteligencia. (2) A este decir, las legislaturas en turno (a nivel federal y estatales)

aprobaron bases en aras de incidir en la deficiencia de las estructuras policiales, y establecieron un marco de reforma utilizado por los tres niveles de gobierno (gobiernos centrales, gobiernos regionales y municipales), con la pretensión de instituir nuevas metodologías con fundamentos científicos, a la par de incentivar procesos de profesionalización en el actuar de los policías.

TABLA N°04

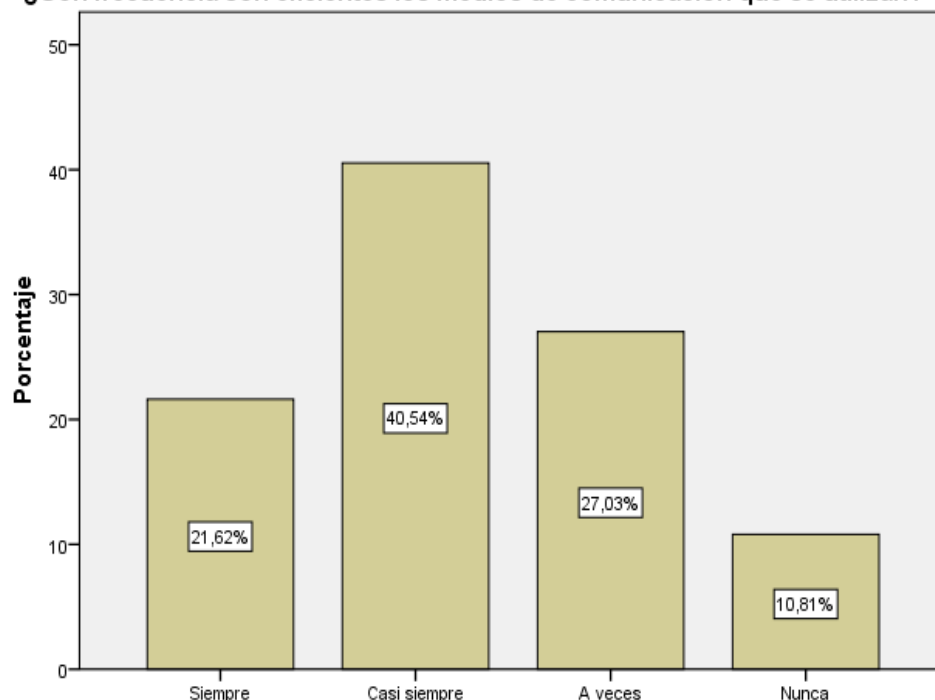
LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE SE UTILIZAN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	21,6	21,6	21,6
	Casi siempre	15	40,5	40,5	62,2
	A veces	10	27,0	27,0	89,2
	Nunca	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO N° 04

¿Con frecuencia son eficientes los medios de comunicación que se utilizan?



FUENTE : Cuadro N° 04
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en la Tabla N°04 y el Gráfico N°04 el 40.54% de encuestados respondieron que, casi siempre son eficientes los medios de comunicación que se utilizan, el 21.62% siempre, un %27.03 respondieron a veces, y un 10.81% nunca.

Del total de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE menciona que casi siempre son eficaces los medios de comunicación que se utiliza en la institución. La comunicación puede entenderse como un intercambio, interrelación, como diálogo, como vida en sociedad, todo ello relacionado indiscutiblemente con las necesidades productivas del hombre y no puede existir sin el lenguaje”. Comunicar es compartir. Comunicación es pensamiento compartido y no puede existir pensamiento sin palabra. Se trata de establecer una comunidad con alguien. La comunicación es un proceso complejo, amplio y diverso, que ha sido definido de muy diferentes formas. La comunicación es el proceso de interacción social básico mediante el cual los individuos intercambian información. Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupar. La comunicación es el acto de expresar y compartir ideas, deseos y sentimientos. La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No solo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto.

TABLA N°05

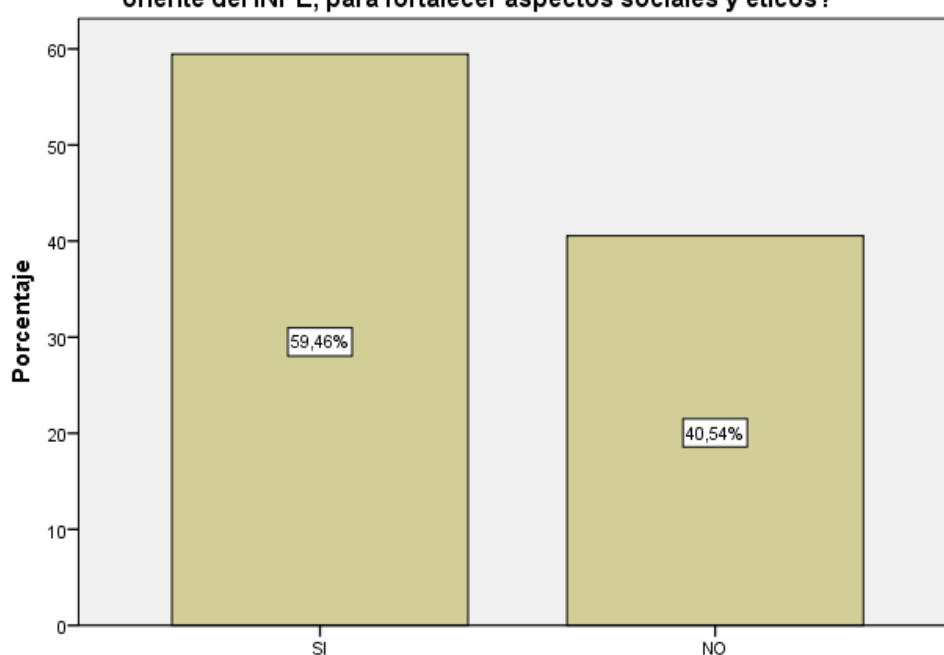
ACCIONES QUE REALIZA LA OFICINA REGIONAL DE INPE, PARA FORTALECER ASPECTOS SOCIALES Y ÉTICOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	22	59,5	59,5	59,5
	NO	15	40,5	40,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO N° 05

¿Tiene conocimiento respecto a acciones que realiza la oficina regional centro oriente del INPE, para fortalecer aspectos sociales y éticos?



FUENTE : Cuadro N° 05
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE el 59,46% de encuestados respondieron un Si, que tienen conocimiento sobre acciones que realiza la Sede Administrativa de la Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE para fortalecer aspectos sociales-éticos y el 40.54% respondieron un No. El código de ética va a ser la pauta para que indicar específicamente qué esperar de cada uno de los colaboradores. No es un reglamento de trabajo, pues éste lleva más a condiciones de tipo laboral. Un código

define cómo debe actuar un colaborador, cómo deben actuar los directivos, inclusive ese código incluye algunos lineamientos que involucren a los proveedores porque es parte de esta filosofía. Donde es importante la comunicación. Se tiene que tener en cuenta el código, ahora lo que se tiene se tiene que comunicar, y para eso es necesario implementar una estrategia de comunicación. El documento lo puede estar muy bonito y bien recatado, pero no servirá de nada si el empleado no entiende e interpreta cada uno de los lineamientos que marca ese código. Asimismo, se tiene que asegurar que los comités no son comunes en las instituciones públicas. Un comité de ética te va a ayudar mucho a definir y permear esos valores, un comité, no como un órgano sancionador sino como el oficial de ética, la oficina de ética que te ayude a interpretar que sí y que no, si hubiera alguna duda, un comité de ética te va a ayudar inclusive para acudir a las áreas de recursos humanos a identificar las ausencias en cuanto a temas de capacitación, inducción, evaluaciones, y modelos de competencias. El comité de ética debe involucrarse con todas las partes de la institución para que tenga visibilidad y transparencia. En algún momento se convierte en un órgano sancionador porque uno de sus componentes es establecer los mecanismos para que los empleados y usuarios puedan denunciar aquellas actitudes o actividades que van en contra de los valores.

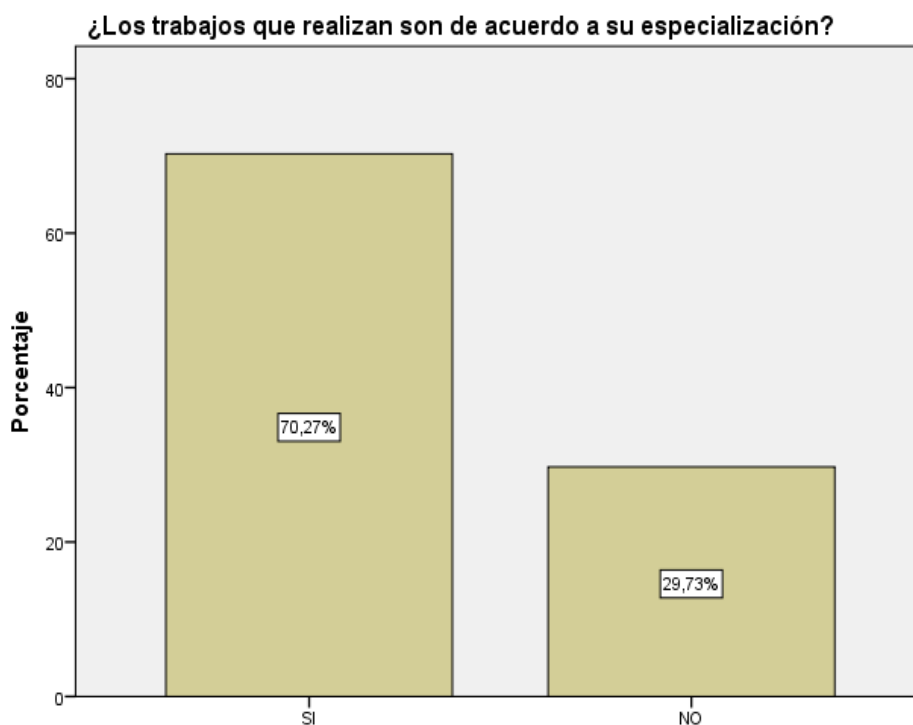
TABLA N°06

**OPINION RESPECTO A LOS TRABAJOS QUE REALIZAN DE
ACUERDO A SU ESPECIALIZACIÓN**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	26	70,3	70,3	70,3
	NO	11	29,7	29,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO N°06



FUENTE : Cuadro N° 06
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE, el 70,27% de encuestados respondieron un Si, que realizan los trabajos de acuerdo a su especialización y el 29.73% respondieron un No

TABLA N°07

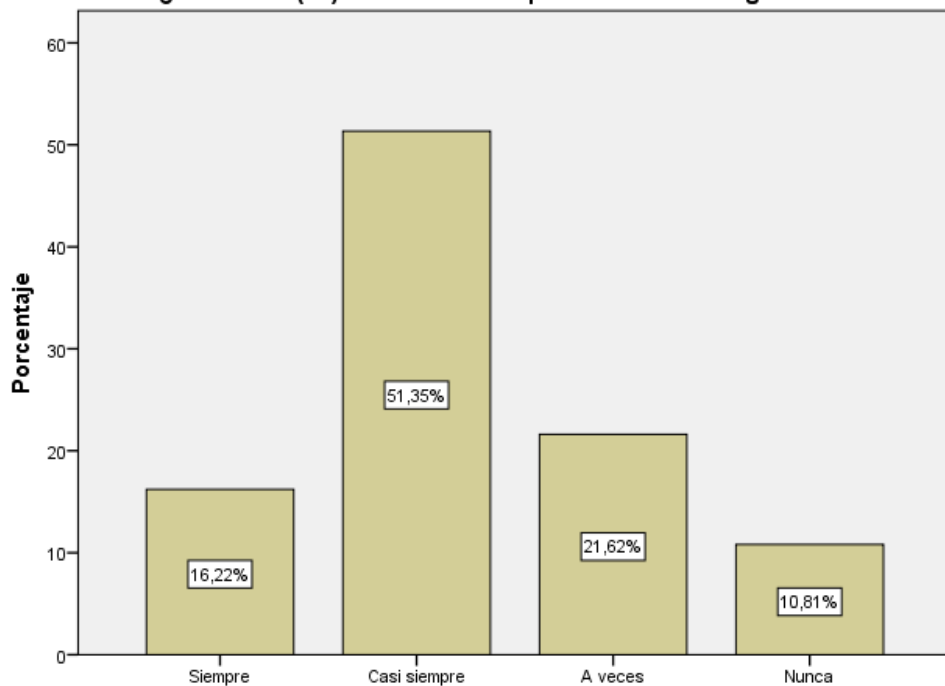
¿Los Jefes (as) cuentan con capacidad de liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	16,2	16,2	16,2
	Casi siempre	19	51,4	51,4	67,6
	A veces	8	21,6	21,6	89,2
	Nunca	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO N°07

¿Los Jefes (as) cuentan con capacidad de liderazgo?



FUENTE : Cuadro N° 07
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en la Tabla N°07 y el Gráfico N°07 el 51.35% de encuestados respondieron que Casi siempre, Los Jefes (as) cuentan con capacidad de liderazgo, el 21.62% opinaron A veces, un 16.22 % opinaron que Siempre, y un 10.81% opinaron nunca.

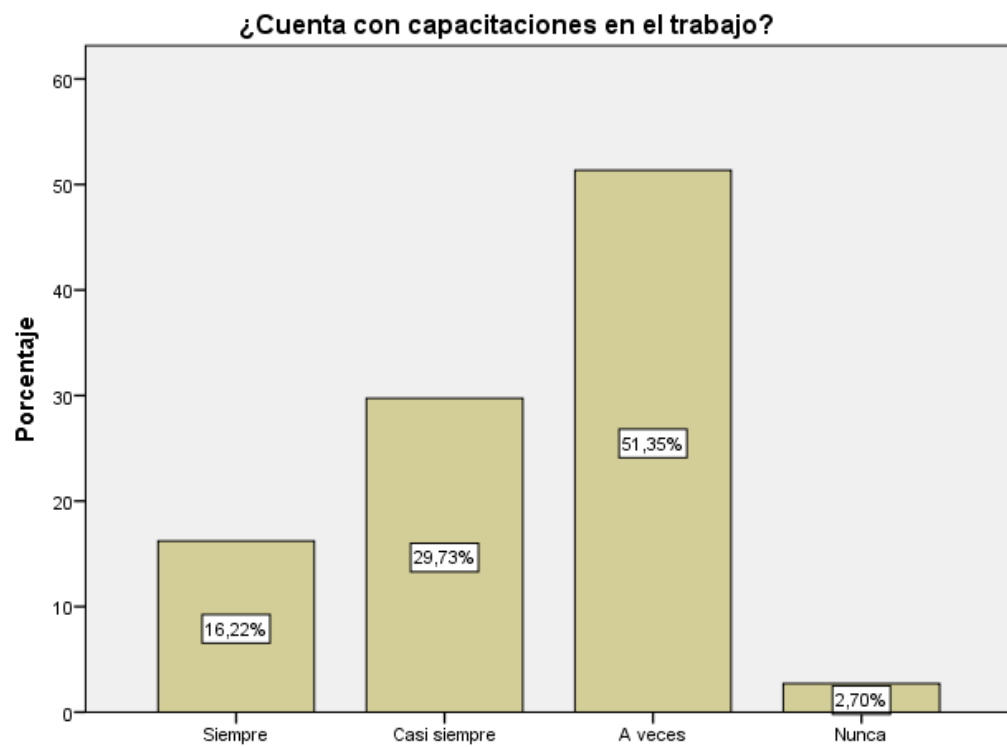
En la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE la mayoría de trabajadores mencionan que falta capacidad de liderazgo y solo en ocasiones se muestra esta capacidad, es decir, el líder competente es aquel que tiene la capacidad de coordinar y organizar eficazmente sus equipos de trabajo, propiciando un adecuado ambiente de trabajo, orientando y dirigiendo a los demás para motivarlos e inducirlos a que se llegue a las metas y objetivos planteados. Si bien es cierto que algunas personas nacen con algunos talentos que les facilitan tomar posiciones de liderazgo, también es cierto que el mero talento no basta. Hay que identificarlo y pulirlo, afinarlo y educarlo. Por ello, podemos decir que las diferentes características o habilidades que hacen de quien dirige un buen líder, pueden desarrollarse. Todos podemos aprender a ser líderes

TABLA N°08
GRAFICO N° 08

**OPINION RESPECTO A CAPACITACIONES EN EL AREA
LABORAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	16,2	16,2	16,2
	Casi siempre	11	29,7	29,7	45,9
	A veces	19	51,4	51,4	97,3
	Nunca	1	2,7	2,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : Cuadro N° 08
ELABORACIÓN: Investigador



FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE, el 51,35% de encuestados opinaron A veces, cuentan con capacitaciones en el área laboral, y el 29.73% opinaron Casi siempre, un 16.22% respondieron siempre, y un 2.70% nunca.

Un gran porcentaje trabajadores mencionan que solo a veces hay capacitaciones en la institución, es decir, la capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una institución. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño. En muchas organizaciones hay quienes consideran la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la institución como a sus colaboradores.

TABLA N°09

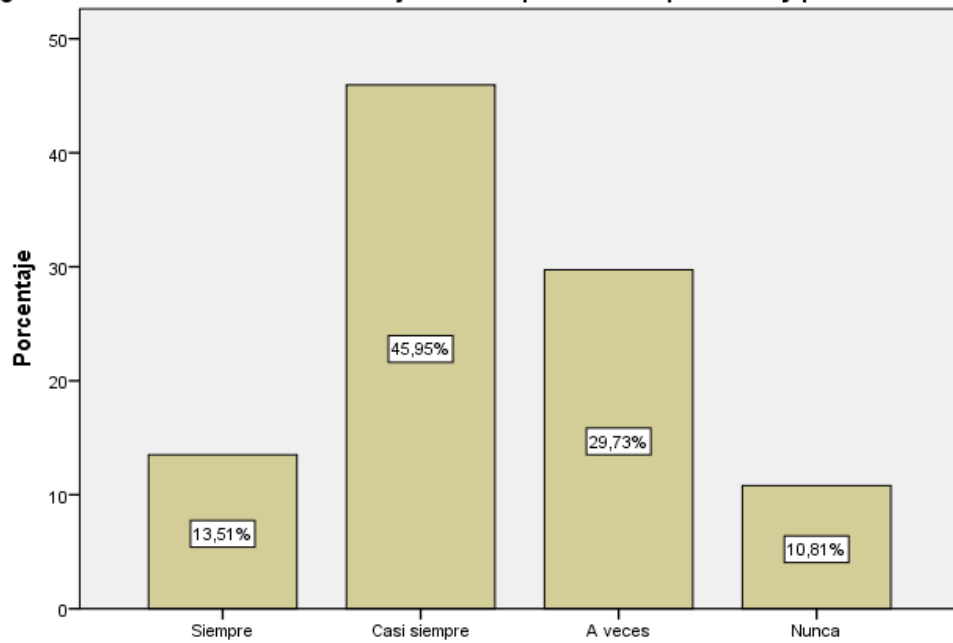
COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES QUE EXPRESA IDEAS POSITIVAS Y PRODUCTIVAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	13,5	13,5	13,5
	Casi siempre	17	45,9	45,9	59,5
	A veces	11	29,7	29,7	89,2
	Nunca	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO N° 09

¿La comunicación entre los trabajadores expresa ideas positivas y productivas?



FUENTE : Cuadro N° 09
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE, el 45,95% de encuestados opinaron casi

siempre, que la comunicación entre los trabajadores se expresa ideas positivas y productivas en la Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE, y el 29.73% opinaron A veces, un 13.51% opinaron siempre, y un 10.81% nunca.

El 45.95% de los trabajadores del INPE mencionan casi siempre la comunicación entre trabajadores nacen ideas positivas y son eficaces en la institución. La comunicación puede entenderse como un intercambio, interrelación, como diálogo, como vida en sociedad, todo ello relacionado indiscutiblemente con las necesidades productivas del hombre y no puede existir sin el lenguaje”. Comunicar es compartir. La comunicación es un proceso complejo, amplio y diverso, que ha sido definido de muy diferentes formas. La comunicación es el proceso de interacción social básico mediante el cual los individuos intercambian información. Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupar. La comunicación es el acto de expresar y compartir ideas, deseos y sentimientos. La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No solo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto.

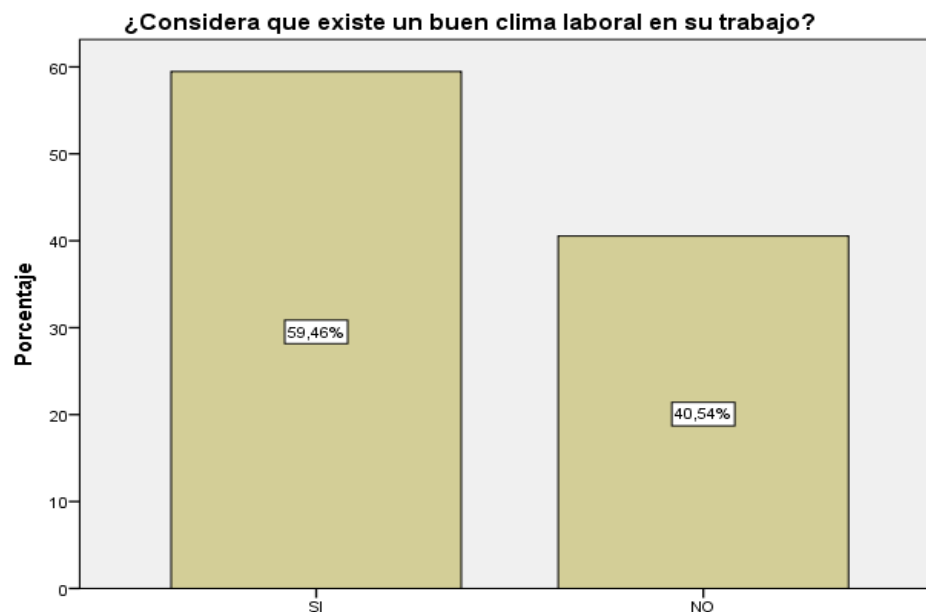
TABLA N°10

¿Considera que existe un buen clima laboral en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	22	59,5	59,5	59,5
	NO	15	40,5	40,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO N° 10



FUENTE : Cuadro N° 10
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACION

Del total de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE, se puede observar en la Tabla N° 10 y el Gráfico N° 10 el 59.46% de encuestados respondieron Si, que existe un buen clima laboral en su trabajo, y un 40.54% opinaron No.

La mayoría de trabajadores mencionan que si existe un buen clima laboral en la institución, porque el clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros.

El empleado, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

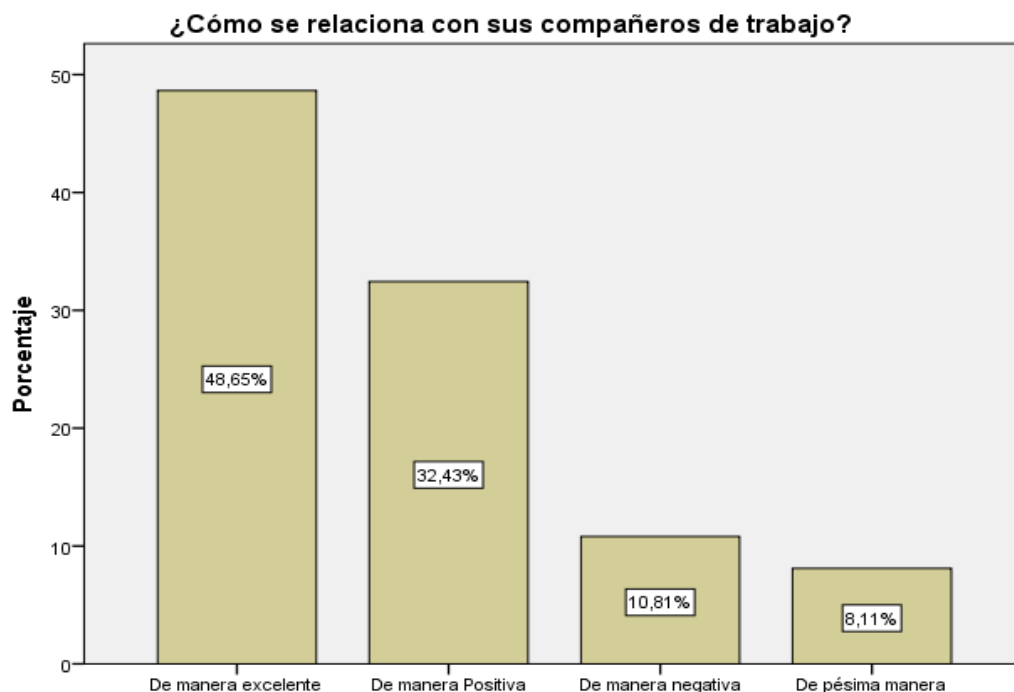
TABLA N°11

OPINION RESPECTO A LA RELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De manera excelente	18	48,6	48,6	48,6
	De manera Positiva	12	32,4	32,4	81,1
	De manera negativa	4	10,8	10,8	91,9
	De pésima manera	3	8,1	8,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO N° 11



FUENTE : Cuadro N° 11
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE, se puede observar en la Tabla N°10 y el Gráfico N°10 el 48.65% de encuestados respondieron de manera excelente, la relación que conlleva con los compañeros de trabajo, el 32.43% opinaron de manera positiva, un %10.61 opinaron de manera negativa, y un 8.11% opinaron de pésima manera.

TABLA N°12

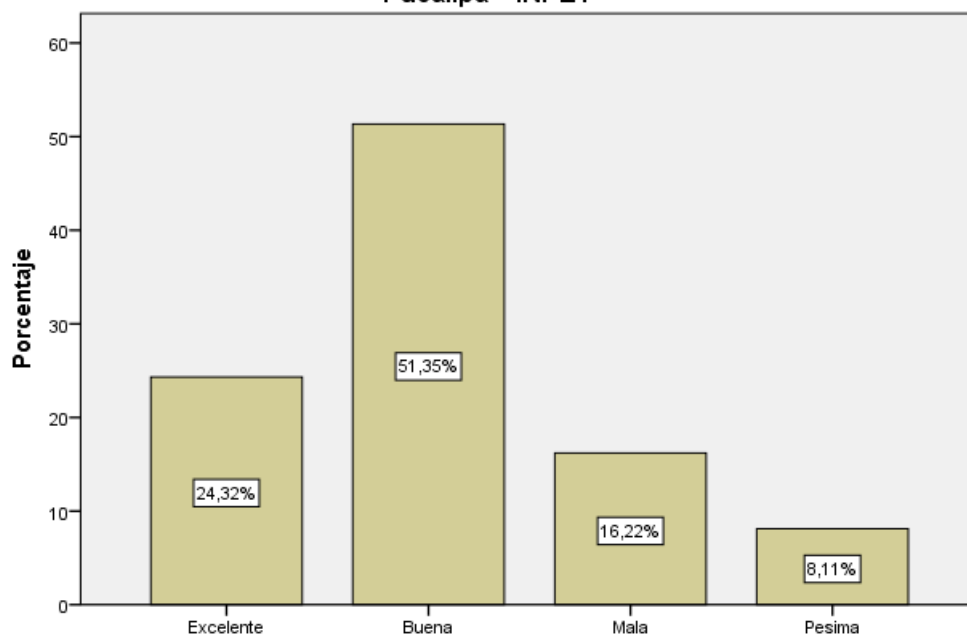
**CALIFICACION RESPECTO A LAS CONDICIONES DE TRABAJO
EN LA OFICINA REGIONAL PUCALLPA – INPE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	9	24,3	24,3	24,3
	Buena	19	51,4	51,4	75,7
	Mala	6	16,2	16,2	91,9
	Pésima	3	8,1	8,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO N° 12

**¿Cómo califica las condiciones de trabajo en la oficina regional centro oriente
Pucallpa – INPE?**



FUENTE : Cuadro N° 12
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en la Tabla N°11 y el Gráfico N°11 el 51.35% de encuestados respondieron Buena, la calificación respecto a las condiciones de trabajo en la Sede Administrativa de la Oficina Regional Oriente Pucallpa- INPE, el 24.32% opinaron excelente, un %16.22 opinaron Mala, y un 8.11% opinaron pésima.

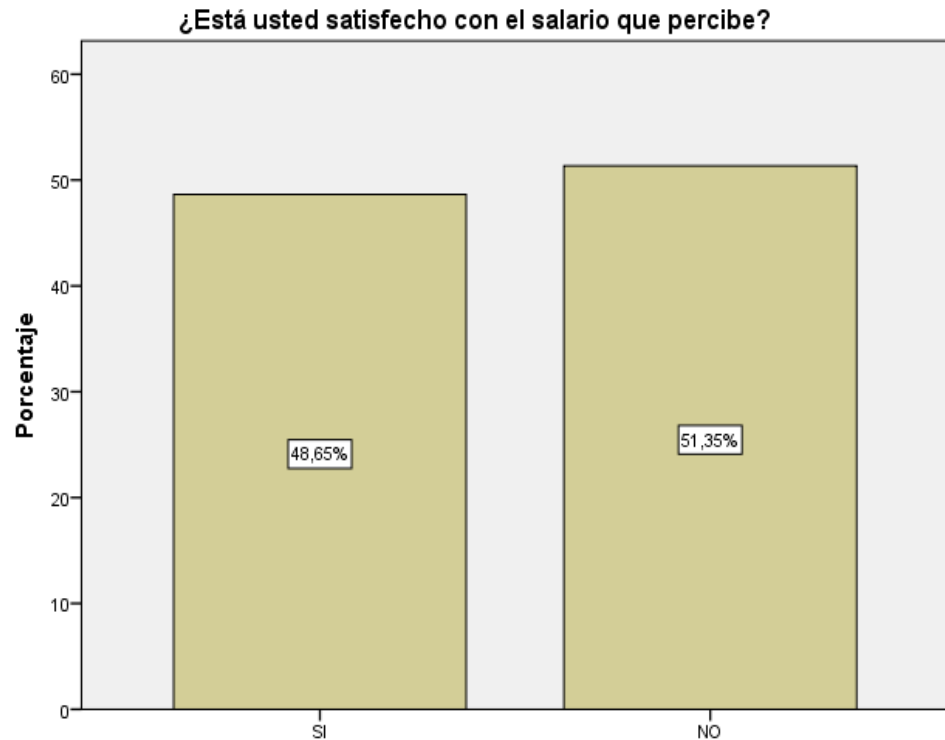
TABLA N°13

OPINION REPECTO AL SALARIO QUE PERCIBE LOS TRABAJADORES- IMPE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	18	48,6	48,6	48,6
	NO	19	51,4	51,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: Investigador

GRAFICO N° 13



FUENTE : Cuadro N° 13
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa INPE, se puede observar en la Tabla N°13 y el Gráfico N°13 el 51.35% de encuestados respondieron No, respecto al salario que percibe los trabajadores, y un 48.65% opinaron Sí.

La mayoría de trabajadores no se encuentran satisfechos con la remuneración que perciben, es decir, se entiende por remuneración la contraprestación que debe percibir el trabajador como consecuencia del contrato de trabajo. Dicha remuneración no podrá ser inferior al salario mínimo vital y móvil.

La insatisfacción con el salario es una preocupación importante en la mayoría de las organizaciones. A menudo hablo a grandes audiencias y pregunto, “¿A quién se le paga demasiado?” Por lo general, una o dos personas levantan la mano sólo para llamar la atención. Pero la mayoría de nosotros, independientemente de nuestro sueldo, luchamos para llegar a fin de mes y tenemos lo suficiente para tomar

unas vacaciones.

Los países que producen muchas cosas no son precisamente buenos lugares para ser ricos o de clase media; son buenos lugares para ser pobres.

GRAFICO N° 14

MATRIZ PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA														
N°	CENTRO COSTO	TOTAL MONTO ANUAL	PROGRAMACION POR MES											
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	9,100.00	1,600	2,150	-	-	-	3,750	-	-	-	-	-	1,600
2	ASESORIA JURIDICA	4,300.00	-	1,200	-	500	-	-	600	-	800	-	-	1,200
3	SISTEMA DE INFORMACION	1,500.00	-	-	380	-	-	740	-	-	380	-	-	-
4	UNIDAD CONTROL REGIONAL	4,200.00	-	-	420	-	1,260	420	420	-	1,260	-	420	-
5	SUBDIRECCION DE REGISTRO PENITENCIARIO	154,050.00	13,369	10,869	13,169	15,419	10,869	13,269	12,019	13,669	11,941	10,869	17,719	10,869
6	SUBDIRECCION DE SEGURIDAD PENITENCIARIA	793,469.00	75,410	42,615	32,190	47,360	340,840	116,803	23,499	25,052	30,190	23,165	14,940	21,405
7	COORDINACIÓN DE MEDIO LIBRE	42,127.00	210	34,187	1,020	430	1,700	790	640	810	640	430	1,020	250
8	ADMINISTRACION	12,995.55	936,206	966,207	991,205	1,498,768	1,211,045	979,341	975,180	968,768	936,204	936,203	960,204	936,219
9	RECURSOS HUMANOS	112,252.00	9,000	9,000	9,903	9,000	9,000	9,903	9,900	9,000	9,000	9,905	9,000	9,641
10	TRATAMIENTO	32,000.00	-	8,390	410	20,920	-	1,710	570	-	-	-	-	-
11	COORDINACION DE TRABAJO	278,117.00	7,642	7,642	9,462	107,139	42,642	27,829	15,882	11,362	21,454	7,642	9,362	10,059
12	COORDINACION DE EDUCACION	62,816.00	-	4,276	36,904	18,545	3,091	-	-	-	-	-	-	-
13	COORDINACION DE PSICOLOGÍA, LEGAL Y SOCIAL	158,338.00	8,943	47,733	8,943	8,954	8,943	21,164	8,943	8,943	8,943	8,943	8,943	8,943
14	COORDINACION DE PROGRAMAS ESTRUCTURADOS	506,070.00	36,117	48,300	70,300	58,720	65,317	44,616	27,756	29,616	32,616	29,178	30,617	32,917
TOTAL		14,453,889	1,088,497	1,182,569	1,174,306	1,785,755	1,694,707	1,220,335	1,075,409	1,067,220	1,053,428	1,026,335	1,052,225	1,033,103

FUENTE : Cuadro N° 14
ELABORACIÓN: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

El gráfico 14 se muestra la matriz del Plan Operativo Institucional, El Plan Operativo Institucional se constituye en un documento de gestión de corto plazo que contiene las actividades operativas y metas físicas de las respectivas áreas para ser ejecutadas durante el año 2018 para el logro de los objetivos institucionales la cual se encuentra dividida en 14 áreas, se observa que a nivel Unidad Ejecutora se le asignó un presupuesto de s/ 14,453,889 para ejecutar en el presente año 2018 , con esta matriz cada área se proyecta el gasto que va ejecutar por mes para el logro de los objetivos y acciones estratégicas institucionales. Cabe mencionar, que al igual que el plan operativo permite el seguimiento de las acciones para juzgar su eficacia; en caso de que los objetivos estén lejos de ser satisfechos, el directivo tiene la posibilidad de proponer nuevas medidas.

GRAFICO N° 15

EJECUCION PRESUPUESTAL POR AREAS					
ÁREAS DE LA OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA	Presupuesto Asignado	Certificado	Comprometido	Devengado	% Ejec.
PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	9,100	2,560	2,560	2,560	28.13
ASESORIA JURIDICA	4,300	730	730	730	16.98
SISTEMA DE INFORMACION	1,500	1,480	1,480	1,480	98.67
UNIDAD CONTROL REGIONAL	4,200	3,240	2,668	2,668	63.53
SUBDIRECCION DE REGISTRO PENITENCIARIO	154,050	75,945	59,581	57,581	37.38
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD PENITENCIARIA	793,469	731,675	311,098	274,548	34.60
COORDINACIÓN DE MEDIO LIBRE	42,127	38,374	31,079	30,345	72.03
ADMINISTRACION	12,996	11,399,125	6,474,687	5,961,375	45.80
RECURSOS HUMANOS	112,252	288,366	70,081	70,081	62.43
TRATAMIENTO	32,000	21,877	15,512	13,712	42.85
COORDINACION DE TRABAJO	278,117	127,256	112,780	95,288	34.26
COORDINACION DE EDUCACION	62,816	40,529	33,799	26,374	41.99
COORDINACION DE PSICOLOGÍA, LEGAL Y SOCIAL	158,338	105,646	95,021	95,021	60.01
COORDINACION DE PROGRAMAS ESTRUCTURADOS	506,070	49,271	43,256	34,256	6.77
TOTAL	14,453.89	13,168,556.41	7,496,431.55	6,687,905.28	46.27

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

En el gráfico 15 se muestra el porcentaje de Ejecución Presupuestal, la Ejecución Presupuestal es un Reporte que se encuentra dividido por áreas, con sus respectivas metas a cargo con la finalidad de medir el porcentaje de avance se dividió en tres fases del proceso presupuestal: certificado, compromiso y devengado el cual se puede observar que hasta la fecha 10 de julio del presente año se encuentra con un 46.27% a nivel de Unidad Ejecutora “Oficina Regional Oriente Pucallpa”, con este cuadro se puede tener un control presupuestal así alcanzar el 100% del presupuesto asignado en conformidad a los objetivos, metas y actividades programadas en el POI.

4.1.1. Entrevista realizada al Director General de la Oficina Regional Oriente Pucallpa

Se presenta el resultado de la entrevista que se realizó al Director Regional Oriente Pucallpa INPE, quien es el funcionario responsable de dirigir, coordinar y supervisar el funcionamiento de los Establecimientos Penitenciarios y Establecimientos de Asistencia Post- Penitenciaria y de la Sede Administrativa.

Director Regional:

Nombre: Wilberth Elías Carrasco Caveró

La Oficina Regional Oriente Pucallpa- INPE es un órgano desconcentrado del Instituto Nacional Penitenciario, su objetivo principal es garantizar la ejecución de pena privativa de libertad y limitativas de derechos dictadas por el órgano jurisdiccional, mediante la supervisión y control de las actividades de tratamiento, seguridad y administración en los Establecimientos Penitenciarios y Establecimientos de Asistencia Post-Penitenciaria y de la Sede Administrativa.

Así mismo la Oficina Regional Oriente Pucallpa se encuentra dividida en las áreas de: Administración, Planeamiento y Presupuesto, Asesoría

Jurídica, Unidad de Control Regional, Tratamiento Penitenciario, Registro Penitenciario, Seguridad Penitenciaria, Coordinación de Medio Libre.

Respecto a la Gestión Administrativa dentro de la institución se ejecuta de acuerdo al presupuesto asignado correspondiente a sus metas a cargo de cada área, en conformidad con el Plan Operativo Institucional, Plan Anual de Contrataciones y a los objetivos institucionales

4.2. Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas tanto para la general y las específicas, luego se determinó el coeficiente de correlación de SPEARMAN (r) empleando el software SPSS (VERSIÓN 23.0), ingresando los datos de las variables: Estrategia de fijación de precios y Decisión de compra, así como las dimensiones de ambas variables. Para la interpretación utilizamos la siguiente tabla:

INTERPRETACIÓN DE LOS VALORES DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

VALOR O GRADO “r”	INTERPRETACIÓN
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Elaboración propia a partir de Spiegel, M (2001)

Contrastación de hipótesis general

Hi: La gestión administrativa se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Correlaciones			
		VARIABLE_IND	VARIABLE_DEP
VARIABLE_IND	Correlación de Pearson	1	,716
	Sig. (bilateral)		,496
	N	37	37
VARIABLE_DEP	Correlación de Pearson	,716	1
	Sig. (bilateral)	,496	
	N	37	37

Interpretación: Dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva moderada (0,716) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Asimismo, la p-valor $\leq 0,05$ nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es $< 0,05$. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los

trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Contrastación de las hipótesis específicas:

Contrastación de la Hipótesis secundaria numero 01

HE₁: La planificación se relaciona sustancialmente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Correlacion		La planificación	La satisfacción laboral de los trabajadores
La planificación	Correlación de Pearson	1	,578
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
La satisfacción laboral de los trabajadores	Correlación de Pearson	1	,578
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37

Fuente: spss

Elaboración: propia

Interpretación: Dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva moderada (0,578) entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores. Asimismo, la $p\text{-valor} \leq 0,05$ nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es $< 0,05$. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva moderada entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Contrastación de la Hipótesis secundaria Número 02

HE₂: La organización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Correlacion		La organización	La satisfacción laboral de los trabajadores
La organización	Correlación de Pearson	1	,640
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
La satisfacción laboral de los trabajadores	Correlación de Pearson	1	,640
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37

Fuente: spss

Elaboración: propia

Interpretación: Dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva moderada (0,640) entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores. Asimismo, la p-valor $\leq 0,05$ nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es $< 0,05$. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva moderada entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Contrastación de la Hipótesis secundaria Número 03

HE₃: La dirección se relaciona sustancialmente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Correlacion		La dirección	La satisfacción laboral de los trabajadores
La dirección	Correlación de Pearson	1	,620
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
La satisfacción laboral de los trabajadores	Correlación de Pearson	1	,620
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37

Fuente: spss

Elaboración: propia

Interpretación: Dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva moderada (0,640) entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores. Asimismo, la p-valor $\leq 0,05$ nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es $< 0,05$. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva moderada entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de los resultados del trabajo de investigación.

- **Contrastación de los resultados con los antecedentes**

Según, Segundo Fernando Campos Encalada en su tesis. Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011 propuesta alternativa memoria para optar el grado de doctor de ciencias políticas y sociología. Menciona las siguientes conclusiones:

La gestión administrativa en la biblioteca tiene como características más resaltantes: No se tiene el proceso de planificación bien definido, esto hace que los temas procesos no sean eficientes, El liderazgo no está determinando con claridad es decir existe deficiencias en cuando al proceso de dirección.

Por lo tanto, corrobora con nuestros resultados en los gráficos 09, 10, 11, 12, 13, en la cual se puede constatar que la gestión administrativa está muy relacionada a aspectos como: clima laboral, temas remunerativos y cultura organizacional.

Por otro lado, Jaime Saavedra Medrano en su tesis “Modelo de gestión Administrativa para lograr una ventaja competitiva en la secretaria de Hacienda”, menciona las conclusiones:

La gestión administrativa debe ser tomado más allá de un concepto teórico, el diseño de una organización, su planificación y el control a las actividades deben estar orientadas a la estrategia de la organización, la alineación a esta es labor de la alta dirección.

Se ha demostrado que los factores administrativos contribuyen a la creación de una ventaja competitiva en organizaciones públicas.

Esta investigación corrobora con los gráficos 03, 04, 05, 06, al decir, la creación de ventajas competitivas se logra en base a la correcta administración de los factores organizacionales, en un primer momento y antes de pensar en la creación de una ventaja

competitiva, debe asegurarse que la parte operativa de una organización funcione de manera correcta.

Contrastación de los resultados con las bases teóricas

Según, (Chiavenato, Idalberto, 2003), los objetivos se podrán definir como los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión básica.

Haciendo la contrastación con los resultados mediante los gráficos 07, 08, 09, 10, se concluye que los objetivos son esenciales para el éxito de la organización porque establecen un curso, ayudan a la evaluación, revelan prioridades, permiten la coordinación y sientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficiencia. Las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo.

Para (Norberto Ospina Montoya, 2013) la planificación puede clasificarse, según sus propósitos en tres tipos fundamentales no excluyentes, que son: a) Planificación Operativa, b) Planificación Económica y Social, c) Planificación Física o Territorial. Según el período que abarque puede ser: a) de corto plazo, b) de Mediano plazo, c) de largo plazo.

Entonces realizando un contraste con los gráficos 02, 03, 04, 05, 06, concluimos que planear es prever el futuro. Identificar los objetivos y establecer los planes de acción para conseguirlos, mediante recursos, plazos etapas y mediciones. La planeación estratégica debe ser entendida como un proceso participativo, que no va a resolver todas las incertidumbres, pero que permitirá trazar una línea de propósitos para actuar en consecuencia.

De acuerdo, (Chiavenato, 2012), define: Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el

ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos.

Esto corrobora que en los gráficos 09, 10, 11, 12 13, nos ponemos de acuerdo, con la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones, incluye la tarea de fincar los objetivos, alcanzarlos, determinación de la mejor manera de llevar a cabo el liderazgo y ocuparse de la manera de planeamiento e integración de todos los sistemas, en un todo unificado.

La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

- **Contrastación de los resultados con la hipótesis**

Hi: La gestión administrativa se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Correlaciones			VAR IABL E_I ND	VAR IABL E_D EP
VARIA BLE_I ND	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N		1 37	,716 ,496 37
VARIA BLE_D EP	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N		,716 ,496 37	1 37

Dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva moderada (0,716) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Asimismo, la p-valor $\leq 0,05$ nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es $< 0,01$. Por lo

tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

CONCLUSIONES

1. Se acepta la hipótesis general al probarse que existe una relación positiva moderada de 71.6% y el valor de significancia es de 0.005, podemos decir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. Así mismo la planificación, organización y la dirección mantienen una relación positiva con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en las condiciones de trabajo y aspectos salariales.

Se aprecia existe un desarrollo organizacional positivo, y se vienen implementando políticas de modernización en la institución, todo ello en beneficio de los trabajadores administrativos aumentando sus capacidad y la calidad de atención a los usuarios.

2. Se acepta la hipótesis específica 1 al probarse que existe una relación positiva moderada 57.8% y el valor de significancia de 0.005 entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores un grado de asociación significativa entre la definición de objetivos, definición de planes, programación de actividades y presupuesto con la satisfacción laboral en la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. Esto significa que la planificación se asocia en significativamente con la satisfacción laboral.

En el aspecto de la planificación se han alineado las políticas institucionales al plan bicentenario y a los nuevos paradigmas de administración de centros penitenciarios.

3. Se determinó el grado de correlación de 64% y el valor de significancia de 0.05 de la organización con la satisfacción laboral en la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. Entonces realizando un contraste de los gráficos N°02, N°03, 04,05, se puede afirmar que la división de trabajo, énfasis en la especialización y comunicación efectiva se

relaciona con el clima laboral, relaciones laborales, desarrollo profesional y sistemas de trabajo.

La institución tiene una línea de carrera, lo cual motiva al personal a la superación y al logro de objetivos institucionales.

4. Se acepta la hipótesis específica 3 al determinar el grado de correlación de 64% y el valor significancia es de 0.05%, al probarse que existe un grado de asociación significativo, entre la dirección con la satisfacción laboral en la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. Es decir, el desarrollo social y ético y liderazgo se relaciona con el sueldo, situación laboral, seguridad laboral e incentivos.

Estos resultados nos permiten inferir la importancia del liderazgo en la toma de decisiones y en la creación de un clima organizacional positivo, en el cual se logre alcanzar el desarrollo de capacidades y alta productividad.

RECOMENDACIONES

- 1.** Difundir los resultados de esta investigación a nivel de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE, para que los jefes de área como también colaboradores adquieran conocimiento de la importancia que ejerce de la gestión administrativa para generar satisfacción laboral y se tome conciencia de la importancia que adquiere el formar un equipo consolidado de colaboración entre jefes y colaboradores.
- 2.** Desarrollar programas de planificación a nivel jefes de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE a fin de gestionar en forma más efectiva de la definición de objetivos, definición de planes, programación de actividades y presupuesto y así lograr la satisfacción laboral.
- 3.** Capacitar a los jefes la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE en el tema de organización a fin de promover un buen clima laboral, relaciones laborales, desarrollo profesional y sistemas de trabajo.
- 4.** Desarrollar estrategias para el desarrollo de la satisfacción laboral a nivel de las diferentes dependencias de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE manejando adecuadamente tanto los estilos como la gestión de la motivación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ❖ Segundo Fernando Campos Encalada (2015) Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011 propuesta alternativa memoria para optar el grado de doctor de ciencias políticas y sociología.
- ❖ Jaime Saavedra Medrano (2016) Modelo de gestión Administrativa para lograr una ventaja competitiva en la secretaria de Hacienda.
- ❖ Janeth del Pilar Calero Mora (2015) Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, tesis para optar el título profesional.
- ❖ Milagros Flores Reyes (2017) Gestión Administrativa y productividad en el hospital de ESSALUD Huánuco, 2017.
- ❖ Chiavenato, Idalberto (2008) El proceso Administrativo
- ❖ Chiavenato, Idalberto (2012) “ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS” QUINTA EDICIÓN –Editorial Mc Graw Hill
- ❖ Chiavenato, I. (2000) El Talento Humano. Editorial McGraw Hill. Colombia
- ❖ Manual de Funciones Administrativas de la Oficina Regional Oriente Pucallpa Titulo III Identificación del Cargo Orgánico, Funciones, Responsabilidades, Línea de Autoridad y Requisitos mínimos del cargo
- ❖ Manual de Funciones Administrativas de la Oficina Regional Oriente Pucallpa Sub Título I, Capítulo I 1.3. Jefe (Equipo de Planeamiento y Presupuesto)
- ❖ Manual de Funciones Administrativas de la Oficina Regional Oriente Pucallpa, Capítulo III Órganos de Apoyo Unidad de Administración, Funciones de la Unidad de Administración
- ❖ Davis, K. y Newstrom. J. (2000), Comportamiento humano en el Trabajo, Editorial, Mc Graw-Hill. México.
- ❖ Barner, T. (2002). Cómo lograr el Liderazgo Exitoso México. Editorial McGraw-Hill
- ❖ Stephen Robbins (1999, p. 78) Comportamiento Organizacional 10ma Edición.

- ❖ Moré, Carmenate y Junco (2005) Grado de Satisfacción Laboral condiciones.
- ❖ Herzberg, F.I. (1987). Teorías de la Motivación Harvard Business Review, 65(5), 109-120
- ❖ Kinicki y Kreither (2003, p. 154) Comportamiento Organizacional, Editorial Mc Graw
- ❖ C. Rusbult y Lowery, Satisfacción Laboral y la productividad
- ❖ Decenzo y Robbins (2001, p. 526), Comportamiento Organizacional.

•

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA - INPE 2018.	Problema general:	Objetivo General	Hipótesis General	Tipo d investigación:	Cuestionario de encuestas y ficha d recolección de datos
	¿Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018.	Existe una relación significativa entre la gestión Administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Regional Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE, 2018.	Aplicada	
	Problema específico:	Objetivos específicos.	Hipótesis específicas	Enfoque:	
	¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018?	Analizar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018	Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018	Cuantitativo	
	¿Cuale es la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018?	Analizar la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018	Existe una relación positiva entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018	Nivel de investigación: Descriptivo/correlacional	
	¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018?	Verificar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018	Existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018	Diseño: No experimental Población: 37 trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa Muestra: 37 trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa Técnica: Encuesta y revisión documental	



ANEXO N° 02

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
E.A.P “ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”**

ENCUESTA N°01 PARA LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA – INPE

Instrucciones: Esta encuesta tipo cuestionario es confidencial y anónima. Marque con una línea oblicua (/) la respuesta que considere más adecuada a su opinión o correcta según su experiencia. Por favor conteste todas las preguntas. Gracias por su valiosa contribución

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- 1. Se está cumpliendo con la programación de actividades**
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 2. Las áreas están divididas correctamente**
 - a. Si
 - b. No
- 3. ¿Cómo consideras el énfasis a la especialización?**
 - a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
- 4. Los canales de comunicación son adecuados**
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 5. Existe desarrollo social y ético**
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca

6. Los trabajos que realizan son de acuerdo a su especialización

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca



ANEXO N°03

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
E.A.P “ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”**

ENCUESTA N°02 PARA LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA – INPE

Instrucciones: Esta encuesta tipo cuestionario es confidencial y anónima. Marque con una línea oblicua (/) la respuesta que considere más adecuada a su opinión o correcta según su experiencia. Por favor conteste todas las preguntas. Gracias por su valiosa contribución

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION LABORAL

- 1. Los Jefes (as) cuentan con capacidad de liderazgo**
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 2. Cuenta con capacitaciones en el trabajo**
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 3. La comunicación entre los trabajadores expresa ideas positivas y productivas**
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 4. Existe un buen ambiente laboral en tu trabajo**
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 5. Se relaciona de buena manera con sus compañeros de trabajo**
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca

- 6. La institución brinda oportunidades de desarrollo profesional a sus trabajadores**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 7. Consideras que el sistema de trabajo es el adecuado.**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 8. Estas satisfecho con el salario que percibes en el INPE.**
- a. Si
 - b. No
- 9. ¿Cómo califica la situación laboral de los trabajadores?**
- a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
- 10. Existe algún tipo de incentivos para los trabajadores**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca

ANEXO N° 04

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION ADMINISTRATIVA

EJECUCION PRESUPUESTAL A NIVEL DE UNIDAD EJECUTORA OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA

EJECUCION PRESUPUESTAL POR AREAS					
ÁREAS DE LA OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA	Presupuesto Asignado	Certificado	Comprometido	Devengado	% Ejec.
PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO					
ASESORIA JURIDICA					
SISTEMA DE INFORMACION					
UNIDAD CONTROL REGIONAL					
SUBDIRECCION DE REGISTRO PENITENCIARIO					
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD PENITENCIARIA					
COORDINACIÓN DE MEDIO LIBRE					
ADMINISTRACION					
RECURSOS HUMANOS					
TRATAMIENTO					
COORDINACION DE TRABAJO					
COORDINACION DE EDUCACION					
COORDINACION DE PSICOLOGÍA, LEGAL Y SOCIAL					
COORDINACION DE PROGRAMAS ESTRUCTURADOS					
TOTAL					

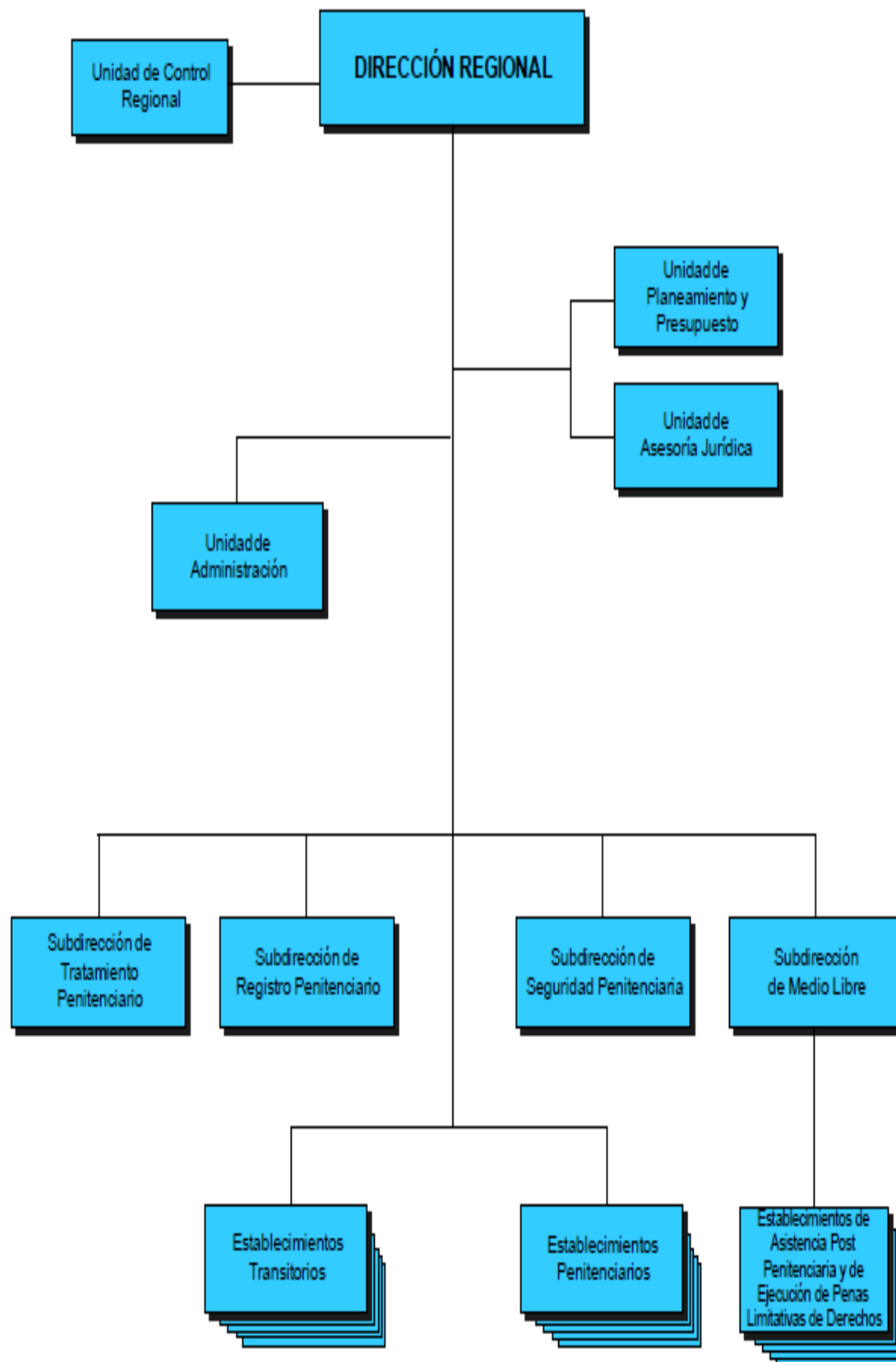
ANEXO N° 04

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION ADMINISTRATIVA - MATRIZ PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

MATRIZ PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 OFICINA REGIONAL ORIENTE PUCALLPA														
N°	CENTRO COSTO	TOTAL MONTO ANUAL	PROGRAMACION POR MES											
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO													
2	ASESORIA JURIDICA													
3	SISTEMA DE INFORMACION													
4	UNIDAD CONTROL REGIONAL													
5	SUBDIRECCION DE REGISTRO PENITENCIARIO													
6	SUBDIRECCION DE SEGURIDAD PENITENCIARIA													
7	COORDINACIÓN DE MEDIO LIBRE													
8	ADMINISTRACION													
9	RECURSOS HUMANOS													
10	TRATAMIENTO													
11	COORDINACION DE TRABAJO													
12	COORDINACION DE EDUCACION													
13	COORDINACION DE PSICOLOGÍA, LEGAL Y SOCIAL													
14	COORDINACION DE PROGRAMAS ESTRUCTURADOS													
TOTAL														

ANEXO N°05
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA OFICINA REGIONAL
ORIENTE PUCAL



GALERÍA FOTOGRÁFICA

FOTO N°01

**SEDE ADMINISTRATIVA - OFICINA REGIONAL ORIENTE
PUCALLPA INPE**



FOTO N°02

ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE HUÁNUCO



FOTO N°03

ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE PASCO



FOTO N° 04

ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE COCHAMARCA



FOTO N° 05

ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE PUCALLPA



FOTO N° 06

PERSONAL DE ADMINISTRATIVO



FOTO N° 07

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES



FOTO N°08

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

